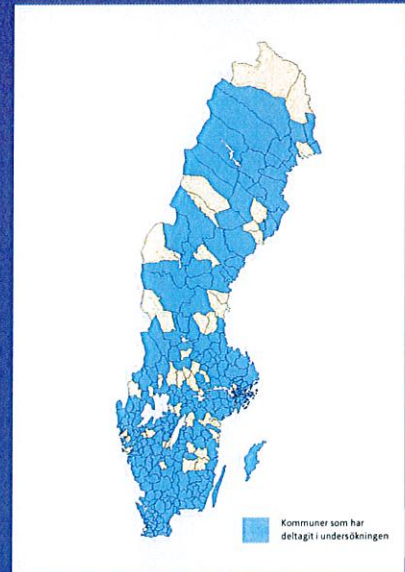


SCB:s Medborgarundersökning – Våren 2011

Tyresö kommun



Innehållsförteckning

Analysrapport

SCB:s Medborgarundersökning våren 2011	1
--	---

Resultat Del A

– Hur bedömer medborgarna sin kommun som en plats att bo och leva på?	2
--	---

Resultat Del B

– Vad tycker medborgarna om kommunens verksamheter?	8
---	---

Resultat Del C

– Vad tycker medborgarna om inflytandet i sin kommun?	15
---	----

Om undersökningen	21
-------------------------	----

Inför eget arbete med resultaten	22
--	----

Frågeblankett	23
---------------------	----

Rapportbilaga

Arbeta vidare med resultaten

Förändringar i enkäten

SCB:s analysmodell med NKI

Om undersökningen

Diagram och tabeller

Del A – Hur bedömer medborgarna sin kommun som en plats att
bo och leva på?

Del B – Vad tycker medborgarna om kommunens verksamheter?

Del C – Vad tycker medborgarna om inflytandet i sin kommun?

SCB:s Medborgarundersökning våren 2011

Varje vår och höst erbjuder Statistiska centralbyrån (SCB) Sveriges kommuner att delta i SCB:s Medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 65 kommuner i undersökningen våren 2011. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 242 av landets kommuner deltagit och 178 av dessa har deltagit mer än en gång. Kommunernas resultat är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

I denna rapport redovisas resultatet för medborgarundersökningen i Tyresö kommun. Undersökningen genomfördes mellan den 14 mars och den 10 maj 2011. Ett urval på 1000 personer i åldrarna 18–84 år tillfrågades och av dessa besvarade 48 procent enkäten.

Jämförelser med resultat för samtliga kommuner och med kommuner i samma storleksklass avser de 128 kommuner som var med i undersökningen hösten 2010 och våren 2011.

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

Resultaten i medborgarundersökningen analyseras med SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Analysmodellen är uppbyggd dels av ett mått på totalnöjdheten och dels av ett antal faktorer som återger delar av den undersökta verksamheten eller området. Analysmodellen syftar till att visa vad som bör prioriteras för att öka nöjdheten hos kommunens medborgare.

- Helhetsbetyget mäts med tre specifika frågor.

- Varje faktor mäts i regel med flera frågor.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- De övergripande resultaten redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100.
- Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens medborgare gett sin kommun.

Tre olika delar med var sitt helhetsbetyg

- Helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index (NRI)*, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*, med frågor om kommunens olika verksamheter.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter.

En utförligare beskrivning av analysmodellen finns i rapportbilagan.

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex är statistiskt säkerställda används följande förfarande: Om intervallen för två indexvärden (indexvärdet \pm felmarginalen) inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd. Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra är skillnaden statistiskt säkerställd.

Del A.

Hur bedömer medborgarna Tyresö kommun som en plats att bo och leva på? (Nöjd-Region-Index)

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation samt faktorerna rangordnade efter sina betygsindex för Tyresö kommun. Våren 2011

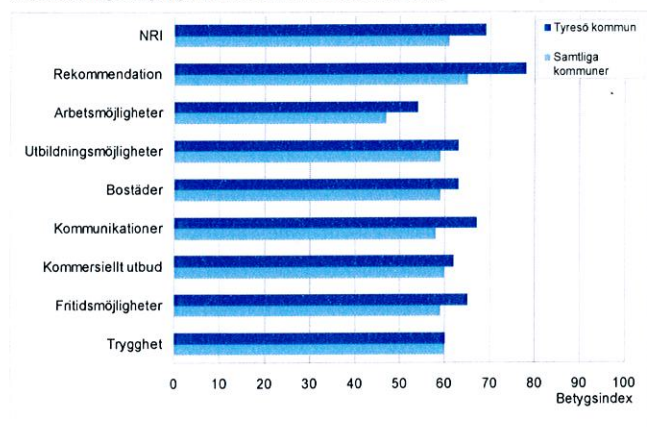
	Betygsindex	Felmarginaler
NRI	69	±1,9
Rekommendation	78	±2,4
Kommunikationer	67	±1,7
Fritidsmöjligheter	65	±1,4
Utbildningsmöjligheter	63	±2,1
Bostäder	63	±1,9
Kommersiellt utbud	62	±2,2
Trygghet	60	±2,3
Arbetsmöjligheter	54	±2,6

Nöjd-Region-Index

- Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Region-Index (NRI) för hur medborgarna bedömer Tyresö kommun som en plats att bo och leva på blev 69.
- NRI för samtliga 128 kommuner som var med i undersökningen hösten 2010 och våren 2011 blev 61.
- Jämfört med genomsnittresultatet för de 128 kommunerna är NRI för Tyresö kommun statistiskt säkerställt högre.
- Jämfört med genomsnittet för kommunerna i samma storleksklass (30 000-49 999 invånare) är NRI för Tyresö kommun statistiskt säkerställt högre.
- För Tyresö kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för faktorerna *Trygghet*, *Bostäder* samt *Fritidsmöjligheter* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Region-Index.
- 64 procent av medborgarna i Tyresö kommun kan starkt rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen medan 7 procent vill avråda från det. (Fråga A:9)

Skiljer sig faktorernas betygsindex i Tyresö kommun från samtliga deltagande kommuner?

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun samt för samtliga 128 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2010 och våren 2011.



Jämfört med genomsnittet för de 128 deltagande kommunerna i undersökningsomgångarna hösten 2010 och våren 2011 är betygsindexet för faktorn...

... **Arbetsmöjligheter** statistiskt säkerställt högre.

... **Utbildningsmöjligheter** statistiskt säkerställt högre.

... **Bostäder** statistiskt säkerställt högre.

... **Kommunikationer** statistiskt säkerställt högre.

... **Kommersiellt utbud** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Fritidsmöjligheter** statistiskt säkerställt högre.

... **Trygghet** inte statistiskt säkerställt skillt.

Skiljer sig faktorernas betygsindex i Tyresö kommun från deltagande kommuner i samma storleksklass?

Tabell A2. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 128 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2010 och våren 2011.

	Kommunens storlek. Antal invånare						Samtliga kommuner	Tyresö kommun
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 -		
NRI	58	59	58	59	63	64	61	69
Rekommendation	60	63	61	63	69	71	65	78
Arbetsmöjligheter	40	44	45	45	53	54	47	54
Utbildningsmöjligheter	49	53	57	57	64	70	59	63
Bostäder	59	57	58	61	60	58	59	63
Kommunikationer	51	53	59	57	65	66	58	67
Kommersiellt utbud	56	56	59	59	63	67	60	62
Fritidsmöjligheter	53	55	56	59	62	66	59	65
Trygghet	67	64	56	59	56	56	60	60
ANTAL SVARANDE	7 087	7 529	7 164	10 772	10 106	14 576	57 234	479
ANTAL KOMMUNER	26	22	14	20	20	26	128	

Jämfört med genomsnittet för kommunerna i samma storleksklass (30 000-49 999 invånare) är betygsindexet för faktorn...

... **Arbetsmöjligheter** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Utbildningsmöjligheter** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Bostäder** statistiskt säkerställt högre.

... **Kommunikationer** inte statistiskt säkerställt skillt.

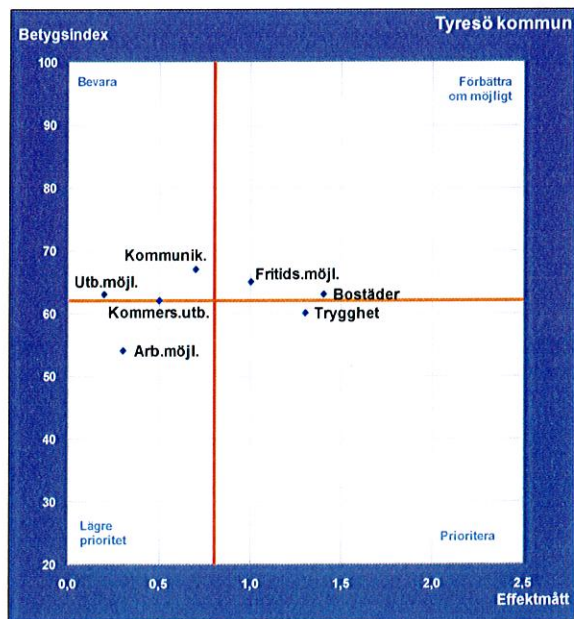
... **Kommersiellt utbud** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Fritidsmöjligheter** statistiskt säkerställt högre.

... **Trygghet** statistiskt säkerställt högre.

Vilka faktorer bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Tyresö kommun?

Diagram A2. Nöjd-Region-Index (NRI) – Prioriteringsmatris för Tyresö kommun. Våren 2011



Faktorer som bör **Prioriteras** förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NRI. Dessa har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NRI.

I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen, **Förbättra om möjligt**. Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras.

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges **Lägre prioritet** eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NRI.

Högst upp till vänster hamnar de faktorer vars betygsindex kan **Bevaras**. En minskning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade delen av matrisen.

Faktorer som bör prioriteras

Trygghet

Faktorer som bör förbättras om möjligt

Bostäder, Fritidsmöjligheter

Faktorer som kan ges lägre prioritet

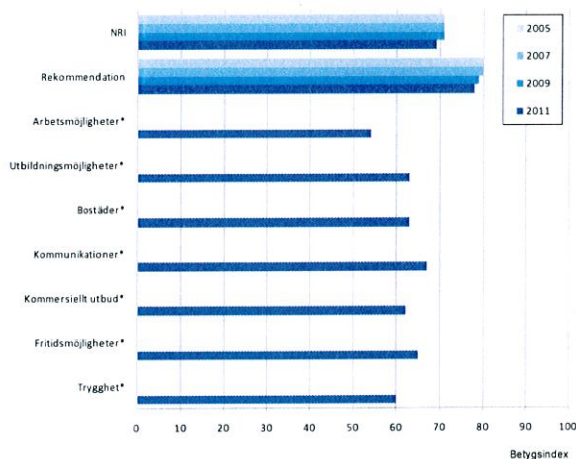
Arbetsmöjligheter, Kommersiellt utbud

Faktorer som bör bevaras

Utbildningsmöjligheter, Kommunikationer

Jämförelser med tidigare år

Diagram A3. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun hösten 2005, våren 2007, våren 2009 och våren 2011.



* Faktorn är inte jämförbar mellan våren 2011 och övriga år

Tyresö kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2005, våren 2007 och våren 2009.

NRI för Tyresö kommun i årets undersökning blev 69, vilket inte är en statistiskt säkerställd förändring jämfört med våren 2009 då NRI var 71.

Indexet *Rekommendation* för Tyresö kommun 2011 blev 78, vilket inte är en statistiskt säkerställd förändring jämfört med våren 2009 då indexet *Rekommendation* var 79.

Till undersökningen hösten 2010 genomgick enkäten en helhetsöversyn. Förändringarna i enkäten handlade främst om att frågor som inte bedömts som relevanta för kommunerna togs bort samt att en stor andel frågor formulerades om och blev tydligare. Även en del nya frågor tillkom.

Förändringarna i enkäten påverkar jämförbarheten med tidigare år, framförallt för faktorernas betygsindex. Helhetsbetyget, NRI, är däremot jämförbart mellan samtliga undersökningsomgångar.

Faktorernas betygsindex efter kön och ålder

Tabell A3. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex efter kön för Tyresö kommun. Våren 2011

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna			
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.
NRI	68	±3,0	70	±2,4	69	±1,9
Rekommendation	76	±3,6	79	±3,1	78	±2,4
Arbetsmöjligheter	52	±4,0	56	±3,5	54	±2,6
Utbildningsmöjligheter	62	±3,1	65	±2,8	63	±2,1
Bostäder	62	±2,8	64	±2,7	63	±1,9
Kommunikationer	64	±2,7	69	±2,2	67	±1,7
Kommersiellt utbud	60	±3,1	63	±2,9	62	±2,2
Fritidsmöjligheter	64	±2,1	66	±1,9	65	±1,4
Trygghet	65	±3,5	56	±3,0	60	±2,3
ANTAL SVARANDE	202		277		479	

Tabell A4. Nöjd-Region-Index (NRI), indexet Rekommendation och faktorernas betygsindex efter ålder för Tyresö kommun. Våren 2011

	Ålder														Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller äldre			
	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.	Betygsindex	Fel-marg.
NRI	59	±8,4	66	±6,3	67	±5,1	71	±4,8	72	±5,2	75	±4,0	71	±8,3	69	±1,9
Rekommendation	67	±10,3	77	±9,3	77	±5,8	81	±5,6	77	±6,3	83	±4,7	78	±8,7	78	±2,4
Arbetsmöjligheter	44	±10,7	53	±7,9	50	±7,3	61	±6,8	58	±7,3	59	±4,5	51	±7,5	54	±2,6
Utbildningsmöjligheter	64	±7,3	60	±7,0	62	±6,0	62	±5,5	62	±5,6	68	±4,6	69	±5,2	63	±2,1
Bostäder	43	±7,6	64	±7,2	66	±5,2	66	±4,9	67	±5,5	67	±4,4	61	±7,5	63	±1,9
Kommunikationer	67	±6,3	65	±6,4	64	±4,9	65	±4,5	69	±5,0	73	±4,0	68	±6,5	67	±1,7
Kommersiellt utbud	59	±9,5	57	±7,3	56	±5,6	63	±5,3	70	±5,9	66	±4,9	66	±6,7	62	±2,2
Fritidsmöjligheter	62	±6,0	61	±5,8	65	±3,4	66	±4,0	69	±4,0	68	±3,6	62	±5,7	65	±1,4
Trygghet	62	±10,5	59	±8,1	59	±5,5	63	±5,7	62	±5,8	60	±4,7	51	±7,9	60	±2,3
ANTAL SVARANDE	27		37		75		88		81		121		50		479	

Del B.

Vad tycker medborgarna i Tyresö kommun om kommunens verksamheter? (Nöjd-Medborgar-Index)

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet samt verksamheterna rangordnade efter sina betygsindex för Tyresö kommun. Våren 2011

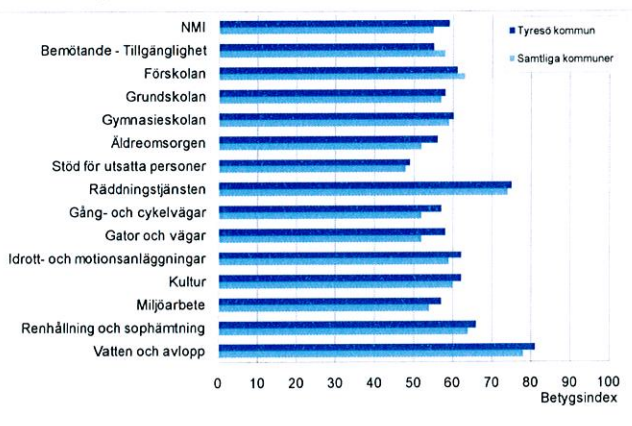
	Betygsindex	Felmarginaler
NMI	59	±3,0
Bemötande och tillgänglighet	55	±2,8
Vatten och avlopp	81	±3,0
Räddningstjänsten	75	±2,6
Renhållning och sophämtning	66	±3,0
Idrott- och motionsanläggningar	62	±2,6
Kultur	62	±2,6
Förskolan	61	±2,8
Gymnasieskolan	60	±2,5
Grundskolan	58	±2,7
Gator och vägar	58	±3,0
Gång- och cykelvägar	57	±2,9
Miljöarbete	57	±3,4
Äldreomsorgen	56	±2,3
Stöd för utsatta personer	49	±2,4

Nöjd-Medborgar-Index

- Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Medborgar-Index (NMI) för hur medborgarna bedömer kommunens verksamheter i Tyresö kommun blev 59.
- NMI för samtliga 128 kommuner som var med i undersökningen hösten 2010 och våren 2011 blev 55.
- Jämfört med genomsnittet för de 128 kommunerna är NMI för Tyresö kommun statistiskt säkerställt högre.
- Jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (30 000-49 999 invånare) är NMI för Tyresö kommun inte statistiskt säkerställt skillt.
- För Tyresö kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för verksamheterna *Gator och vägar*, *Miljöarbete*, *Renhållning och sophämtning* samt *Vatten och avlopp* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index.

Skiljer sig verksamheternas betygsindex i Tyresö kommun från samtliga deltagande kommuner?

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex för Tyresö kommun samt för samtliga 128 kommuner i undersökningen.



Jämfört med genomsnittet för de 128 deltagande kommunerna i undersökningsomgångarna hösten 2010 och våren 2011 är betygsindexet för verksamheten...

... **Förskolan** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Grundskolan** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Gymnasieskolan** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Äldreomsorgen** statistiskt säkerställt högre.

... **Stöd för utsatta personer** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Räddningstjänsten** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Gång- och cykelvägar** statistiskt säkerställt högre.

... **Gator och vägar** statistiskt säkerställt högre.

... **Idrott- och motionsanläggningar** statistiskt säkerställt högre.

... **Kultur** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Miljöarbete** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Renhållning och sophämtning** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Vatten och avlopp** inte statistiskt säkerställt skillt.

Skiljer sig verksamheternas betygsindex i Tyresö kommun från deltagande kommuner i samma storleksklass?

Tabell B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 128 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2010 och våren 2011.

	Kommunens storlek. Antal invånare					Samtliga kommuner	Tyresö kommun
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999		
NMI	53	54	54	54	56	58	59
Bemötande och tillgänglighet	60	59	57	56	57	56	55
Förskolan	64	64	61	63	62	61	61
Grundskolan	56	57	56	57	57	58	58
Gymnasieskolan	57	58	57	59	58	62	60
Äldreomsorgen	54	54	52	52	51	51	56
Stöd för utsatta personer	49	49	47	48	48	48	49
Räddningstjänsten	75	72	73	75	75	75	74
Gång- och cykelvägar	51	51	52	52	53	53	57
Gator och vägar	49	51	52	52	54	54	58
Idrott- och motionsanläggningar	58	57	58	60	60	61	62
Kultur	57	57	60	61	61	66	62
Miljöarbete	52	53	53	54	55	57	57
Renhållning och sophämtning	64	63	63	65	64	64	66
Vatten och avlopp	79	74	79	78	78	80	81
ANTAL SVARANDE	7 087	7 529	7 164	10 772	10 106	14 576	479
ANTAL KOMMUNER	26	22	14	20	20	26	128

Jämfört med genomsnittet för kommunerna i samma storleksklass (30 000-49 999 invånare) är betygsindexet för verksamheten...

... *Förskolan* inte statistiskt säkerställt skillt.

... *Grundskolan* inte statistiskt säkerställt skillt.

... *Gymnasieskolan* inte statistiskt säkerställt skillt.

... *Äldreomsorgen* statistiskt säkerställt högre.

... *Stöd för utsatta personer* inte statistiskt säkerställt skillt.

... *Räddningstjänsten* inte statistiskt säkerställt skillt.

... *Gång- och cykelvägar* statistiskt säkerställt högre.

... *Gator och vägar* statistiskt säkerställt högre.

... *Idrott- och motionsanläggningar* inte statistiskt säkerställt skillt.

... *Kultur* inte statistiskt säkerställt skillt.

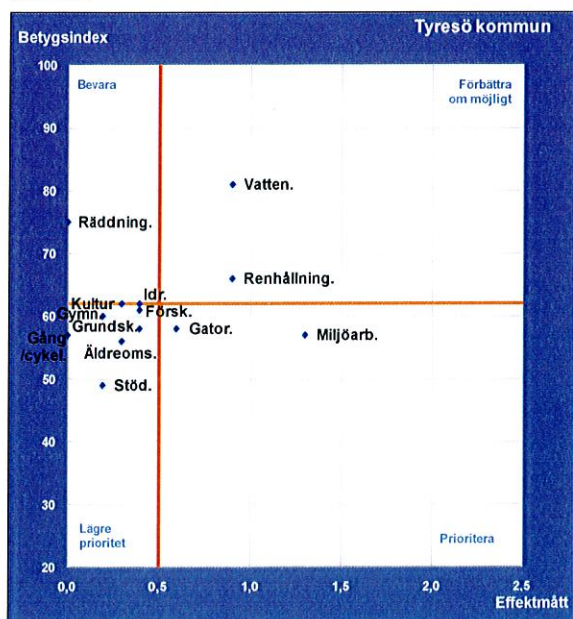
... *Miljöarbete* inte statistiskt säkerställt skillt.

... *Renhållning och sophämtning* inte statistiskt säkerställt skillt.

... *Vatten och avlopp* inte statistiskt säkerställt skillt.

Vilka verksamheter bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Tyresö kommun?

Diagram B2. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) – Prioriteringsmatris för Tyresö kommun. Våren 2011



Verksamheter som bör **Prioriteras** förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NMI. De verksamheterna har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NMI.

I en andra prioriteringsgrupp återfinns de verksamheter som hamnar uppe till höger i matrisen, **Förbättra om möjligt**. Även dessa verksamheter har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras.

Verksamheter som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges **lägre prioritet** eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NMI.

Högst upp till vänster hamnar de verksamheter vars betygsindex kan **Bevaras**. En minskning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och verksamheten då hamnar i den prioriterade delen av matrisen.

Verksamheter som bör prioriteras

Gator och vägar, Miljöarbete

Verksamheter som bör förbättras om möjligt

Renhållning och sophämtning, Vatten och avlopp

Verksamheter kan ges lägre prioritet

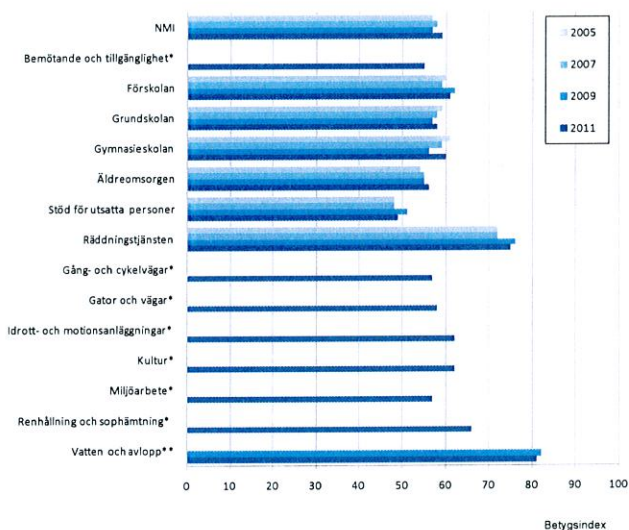
Förskolan, Grundskolan, Gymnasieskolan, Äldreomsorgen, Stöd för utsatta personer, Gång- och cykelvägar, Idrott- och motionsanläggningar, Kultur

Verksamheter som bör bevaras

Räddningstjänsten

Jämförelser med tidigare år

Diagram B3. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex för Tyresö kommun hösten 2005, våren 2007, våren 2009 och våren 2011.



* Verksamheten är inte jämförbar mellan Våren 2011 och övriga år.

** Vatten och avlopp är inte jämförbar mellan 2005 - våren 2007 och övriga år.

Tyresö kommun deltog även i medborgarundersökningen år hösten 2005, våren 2007 och våren 2009.

NMI för Tyresö kommun i årets undersökning blev 59, vilket inte är en statistiskt säkerställd förändring jämfört med våren 2009 då NMI var 57.

För Tyresö kommun har inga verksamheter fått statistiskt säkerställt förändrade betygsindex jämfört med resultaten våren 2009.

Till undersökningen hösten 2010 genomgick enkäten en helhetsöversyn. Förändringarna i enkäten handlade främst om att frågor som inte bedömts som relevanta för kommunerna togs bort samt att en stor andel frågor formulerades om och blev tydligare. Även en del nya frågor tillkom.

Förändringarna i enkäten påverkar jämförbarheten med tidigare år, framförallt för faktorernas betygsindex. Helhetsbetyget, NRI, är däremot jämförbart mellan samtliga undersökningsomgångar.

Verksamheternas betygsindex efter kön

Tabell B3. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex efter kön för Tyresö kommun. Våren 2011

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna		Betygs- index	Fel- marg.
	Betygs- Index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.		
NMI	58	±6,2	60	±3,1	59	±3,0
Bemötande och tillgänglighet	51	±5,7	59	±3,2	55	±2,8
Förskolan	61	±5,5	62	±3,5	61	±2,8
Grundskolan	59	±4,8	57	±3,9	58	±2,7
Gymnasieskolan	62	±5,0	57	±3,2	60	±2,5
Äldreomsorgen	54	±4,6	58	±2,8	56	±2,3
Stöd för utsatta personer	49	±4,7	50	±3,1	49	±2,4
Räddningstjänsten	73	±5,4	78	±2,7	75	±2,6
Gång- och cykelvägar	58	±5,7	57	±3,4	57	±2,9
Gator och vägar	58	±6,1	57	±3,3	58	±3,0
Idrott- och motionsanläggningar	58	±5,5	65	±2,5	62	±2,6
Kultur	57	±5,0	68	±3,3	62	±2,6
Miljöarbete	57	±6,9	57	±3,7	57	±3,4
Renhållning och sophämtning	65	±6,2	67	±3,1	66	±3,0
Vatten och avlopp	81	±6,2	81	±3,1	81	±3,0
ANTAL SVARANDE	202		277		479	

Verksamheternas betygsindex efter ålder

Tabell B4. Nöjd-Medborgar-Index (NMI), indexet Bemötande och tillgänglighet och verksamheternas betygsindex efter ålder för Tyresö kommun. Våren 2011

	Ålder														Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller äldre			
	Betygs- Index	Fel- marg.	Betygs- Index	Fel- marg.	Betygs- Index	Fel- marg.	Betygs- Index	Fel- marg.	Betygs- Index	Fel- marg.	Betygs- Index	Fel- marg.	Betygs- Index	Fel- marg.	Betygs- Index	Fel- marg.
NMI	54	±9,6	55	±14,2	56	±6,5	63	±8,2	60	±6,7	65	±5,6	61	±10,4	59	±3,0
Bemötande och tillgänglighet	51	±13,0	46	±8,3	49	±6,3	54	±7,8	65	±7,1	65	±6,0	64	±7,9	55	±2,8
Förskolan	57	±3,4	66	±3,0	81	±3,0	63	±7,2	57	±6,3	62	±5,3	59	±9,1	61	±2,8
Grundskolan	49	±12,9	67	±6,2	57	±7,8	62	±6,5	57	±5,9	56	±5,0	54	±7,7	58	±2,7
Gymnasieskolan	50	±13,7	60	±8,5	60	±5,7	64	±6,6	62	±5,1	55	±4,7	64	±6,8	60	±2,5
Äldreomsorgen	52	±8,8	53	±4,6	58	±5,2	55	±6,5	59	±6,3	58	±6,1	60	±12,2	56	±2,3
Stöd för utsatta personer	36	±13,5	51	±4,3	50	±4,7	47	±6,8	50	±5,9	55	±4,4	60	±10,3	49	±2,4
Räddningstjänsten	72	±8,2	66	±14,2	78	±5,3	78	±6,4	79	±5,4	73	±5,5	80	±6,5	75	±2,6
Gång- och cykelvägar	55	±11,4	55	±12,5	55	±6,2	62	±7,7	57	±6,2	58	±5,9	61	±9,9	57	±2,9
Gator och vägar	55	10,5	53	14,3	54	7,6	63	6,9	59	6,3	58	±6,0	63	9,3	58	±3,0
Idrott- och motionsanläggningar	59	9,8	55	14,4	59	5,4	64	6,2	66	4,5	64	4,7	65	5,5	62	±2,6
Kultur	62	13,8	44	7,2	64	6,4	61	6,3	68	5,1	69	5,3	68	7,9	62	±2,6
Miljöarbete	56	11,1	50	±16,0	55	7,7	61	±9,0	57	7,3	59	7,1	60	9,4	57	±3,4
Renhållning och sophämtning	69	9,8	54	±17,0	64	±6,0	71	6,9	68	6,1	68	5,5	66	7,9	66	±3,0
Vatten och avlopp	86	7,5	74	16,3	80	6,2	78	8,2	85	4,9	83	5,9	85	9,1	81	±3,0
ANTAL SVARANDE	27		37		75		88		81		121		50		479	

Del C. Vad tycker medborgarna i Tyresö kommun om inflytandet i kommunen? (Nöjd- Inflytande-Index)

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas rangordnade efter sina betygsindex för Tyresö kommun. Våren 2011

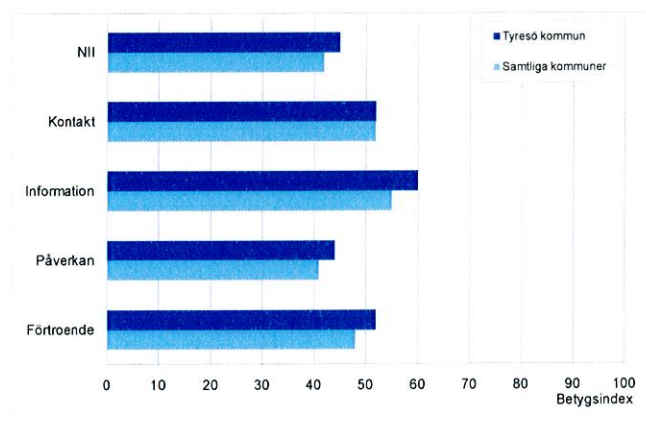
	Betygsindex	Felmarginaler
NII	45	±3,3
Information	60	±3,1
Kontakt	52	±2,7
Förtroende	52	±3,4
Påverkan	44	±3,1

Nöjd-Inflytande-Index

- Det sammanfattande betygsindexet Nöjd-Inflytande-Index (NII) för hur medborgarna bedömer möjligheterna till inflytande i Tyresö kommun blev 45.
- NII samtliga 128 kommuner som var med i undersökningen hösten 2010 och våren 2011 blev 42.
- Jämfört med genomsnittet för de 128 kommunerna är NII för Tyresö kommun inte statistiskt säkerställt skillt.
- Jämfört med genomsnittresultatet för kommunerna i samma storleksklass (30 000-49 999 invånare) är NII för Tyresö kommun inte statistiskt säkerställt skillt.
- För Tyresö kommun är det främst förbättringar av betygsindexen för faktorerna *Påverkan* och *Förtroende* som kan höja helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index.

Skiljer sig faktorernas betygsindex i Tyresö kommun från samtliga deltagande kommuner?

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun samt för samtliga 128 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2010 och våren 2011.



Jämfört med genomsnittet för de 128 deltagande kommunerna i undersökningsomgångarna hösten 2010 och våren 2011 är betygsindexet för faktorn...

... **Kontakt** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Information** statistiskt säkerställt högre.

... **Påverkan** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Förtroende** statistiskt säkerställt högre.

Skiljer sig faktorernas betygsindex i Tyresö kommun från deltagande kommuner i samma storleksklass?

Tabell C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter kommunstorlek. Samtliga 128 kommuner i undersökningsomgångarna hösten 2010 och våren 2011.

	Kommunens storlek. Antal invånare						Samtliga kommuner	Tyresö kommun
	< 10 000	10 000 - 14 999	15 000 - 19 999	20 000 - 29 999	30 000 - 49 999	50 000 -		
NII	41	42	40	41	42	43	42	45
Kontakt	56	54	51	51	50	49	52	52
Information	53	54	54	54	56	58	55	60
Påverkan	41	41	40	40	42	42	41	44
Förtroende	48	48	46	47	49	50	48	52
ANTAL SVARANDE	7 087	7 529	7 164	10 772	10 106	14 576	57 234	479
ANTAL KOMMUNER	26	22	14	20	20	26	128	

Jämfört med genomsnittet för kommunerna i samma storleksklass (30 000-49 999 invånare) är betygsindexet för faktorn...

... **Kontakt** inte statistiskt säkerställt skillt.

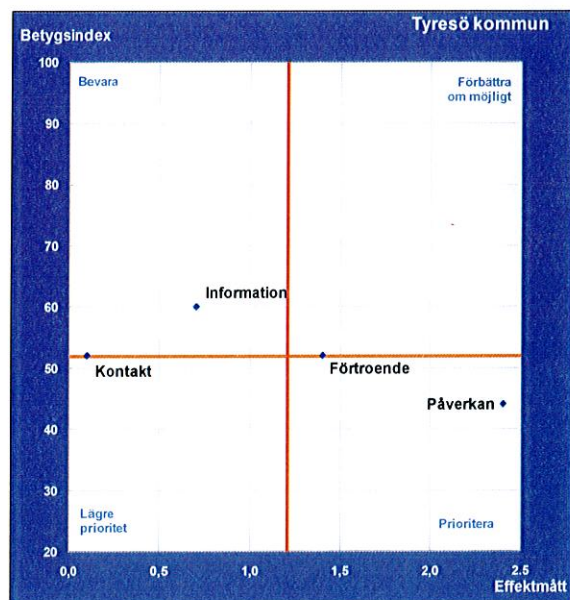
... **Information** statistiskt säkerställt högre.

... **Påverkan** inte statistiskt säkerställt skillt.

... **Förtroende** inte statistiskt säkerställt skillt.

Vilka faktorer bör uppmärksammas för att få nöjdare medborgare i Tyresö kommun?

Diagram C2. Nöjd-Inflytande-Index (NII) –Prioriteringsmatris för Tyresö kommun. Våren 2011



Faktorer som bör **Prioriteras** förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NII. De faktorerna har fått relativt låga betygsindex och har förhållandevis hög effekt, dvs. stor påverkan på helhetsbetyget NII.

I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar uppe till höger i matrisen, **Förbättra om möjligt**. Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras.

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen kan ges **Lägre prioritet** eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha en lägre effekt på NII.

Högst upp till vänster hamnar de faktorer vars betygsindex kan **Bevaras**. En minskning av betygsindexet kan dock leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade delen av matrisen.

Faktorer som bör prioriteras

Påverkan, Förtroende

Faktorer som bör förbättras om möjligt

Ingen faktor har hamnat i detta område.

Faktorer som kan ges lägre prioritet

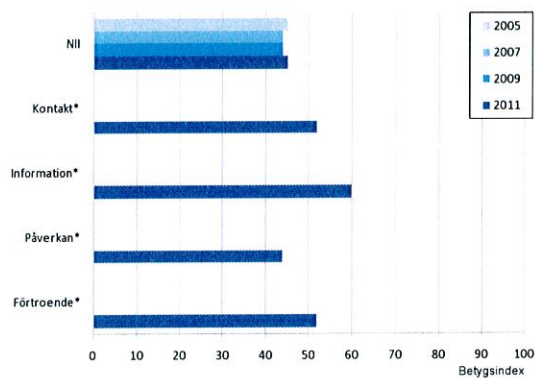
Kontakt

Faktorer som kan bevaras

Information

Jämförelser med tidigare år

Diagram C3. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex för Tyresö kommun hösten 2005, våren 2007, våren 2009 och våren 2011.



* Faktorn är inte jämförbar mellan Våren 2011 och övriga år.

Tyresö kommun deltog även i medborgarundersökningen hösten 2005, våren 2007 och våren 2009.

NII för Tyresö kommun i årets undersökning blev 45, vilket inte är en statistiskt säkerställd förändring jämfört med våren 2009 då NII var 44.

Till undersökningen hösten 2010 genomgick enkäten en helhetsöversyn. Förändringarna i enkäten handlade främst om att frågor som inte bedömts som relevanta för kommunerna togs bort samt att en stor andel frågor formulerades om och blev tydligare. Även en del nya frågor tillkom.

Förändringarna i enkäten påverkar jämförbarheten med tidigare år, framförallt för faktorernas betygsindex. Helhetsbetyget, NRI, är däremot jämförbart mellan samtliga undersökningsomgångar.

Faktorernas betygsindex efter kön och ålder

Tabell C3. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter kön för Tyresö kommun. Våren 2011

	Kön				Samtliga	
	Man		Kvinna		Betygs- index	Fel- marg.
	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.		
NII	45	±5,4	46	±3,8	45	±3,3
Kontakt	52	±4,4	52	±3,1	52	±2,7
Informaton	56	±5,0	63	±3,8	60	±3,1
Påverkan	44	±5,1	43	±3,7	44	±3,1
Förtroende	52	±5,5	53	±4,0	52	±3,4
ANTAL SVARANDE	202		277		479	

Tabell C4. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex efter ålder för Tyresö kommun. Våren 2011

	Ålder														Samtliga	
	18-24 år		25-34 år		35-44 år		45-54 år		55-64 år		65-74 år		75 år eller		Betygs- index	Fel- marg.
	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.	Betygs- index	Fel- marg.				
NII	45	±15,4	48	±11,1	39	±7,4	49	±7,3	46	±8,6	47	±6,4	49	±13,0	45	±3,3
Kontakt	20	±10,2	54	±7,5	47	±6,4	56	±7,0	62	±8,1	65	±7,1	63	±10,8	52	±2,7
Informaton	57	±17,3	60	±8,3	54	±7,0	61	±7,1	65	±7,4	64	±6,7	60	±10,2	60	±3,1
Påverkan	38	±14,9	48	±10,5	38	±7,5	47	±7,2	46	±7,7	47	±6,7	45	±9,9	44	±3,1
Förtroende	47	±16,6	52	±10,9	46	±7,9	56	±8,1	52	±7,6	57	±7,2	63	±11,7	52	±3,4
ANTAL SVARANDE	27		37		75		88		81		121		50		479	

Tabell D. Svarsfördelning per kommun. Våren 2011

Kommun	Netto urval	Svarande Andel (%)	Kommun	Netto urval	Svarande Andel (%)
Alingsås kommun	991	56%	Osby kommun	986	53%
Alvesta kommun	991	52%	Partille kommun	987	53%
Aneby kommun	492	61%	Perstorps kommun	495	52%
Avesta kommun	994	54%	Piteå kommun	983	51%
Bergs kommun	495	55%	Robertsfors kommun	495	54%
Botkyrka kommun	996	42%	Salems kommun	988	52%
Borgholms kommun	484	55%	Sjöbo kommun	989	51%
Eda kommun	497	53%	Sollefteå kommun	993	52%
Enköpings kommun	992	49%	Storfors kommun	499	53%
Gislaveds kommun	991	53%	Svalövs kommun	497	50%
Gnesta kommun	489	54%	Säffle kommun	997	49%
Gällivare kommun	995	48%	Sävsjö kommun	494	57%
Haninge kommun	992	45%	Södertälje kommun	991	45%
Haparanda kommun	989	49%	Sölvesborgs kommun	988	53%
Huddinge kommun	985	42%	Tanums kommun	492	55%
Höganäs kommun	993	53%	Tibro kommun	496	54%
Jokkmokks kommun	498	55%	Tierps kommun	991	56%
Jönköpings kommun	992	54%	Tjörns kommun	992	48%
Kinda kommun	495	54%	Trosa kommun	498	54%
Knivsta kommun	991	58%	Tyresö kommun	990	48%
Laholms kommun	492	57%	Uddevalla kommun	3965	48%
Landskrona kommun	989	46%	Uppvidlinge kommun	497	55%
Lerums kommun	987	53%	Vadstena kommun	493	62%
Ljusdals kommun	991	49%	Vaxholms stad	497	57%
Malung-Sälens kommun	497	62%	Vingåkers kommun	496	55%
Markaryds kommun	495	52%	Värnamo kommun	986	51%
Nybro kommun	990	52%	Atvidabergs kommun	497	57%
Nyköpings kommun	989	51%	Älvkarleby kommun	492	59%
Nynäshamns kommun	990	52%	Ödeshögs kommun	496	52%
Nässjö kommun	990	54%	Örebro kommun	995	52%
Ockelbo kommun	492	57%	Östersunds kommun	997	55%
Olofströms kommun	990	53%	Överkalix kommun	495	53%
Orsa kommun	494	49%			

Om undersökningen

Population och urval

Målpopulationen är Tyresö kommuns invånare i åldrarna 18–84 år.

Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning och SCB:s register över totalbefolkningen (RTB) var urvalsram. Som standard drogs ett urval på 500 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år. I kommuner med 10 000 eller fler invånare i åldrarna 18–84 år drogs som standard ett urval på 1 000 personer.

Insamling

Insamlingen genomfördes som en kombinerad webb- och postenkät. Det första utskicket innehöll en frågeblankett och svarskuvert. På blanketten trycktes inloggningsuppgifter som gjorde det möjligt att besvara enkäten via webben. Tre skriftliga påminnelser skickades ut, varav de två sista innehöll ny frågeblankett och nytt svarskuvert.

Datainsamlingen startade den 14 mars och avslutades den 10 maj 2011.

Svarsandel

Svarsandelen för Tyresö kommun blev 48 procent. Tyresö kommun deltog även i medborgarundersökningen våren 2009. Svarsandelen blev då 51 procent.

Övrigt

Vid SCB har Johan Wilén varit projektledare och Lena Andersson ansvarat för datainsamlingen. Johan Wilén och Jenny Hjort har genomfört modellberäkningarna. Maria Raptidou och Mahtab Friman Ashori har svarat för programmering och framtagning av tabeller och diagram.

Inför eget arbete med resultaten

Det är viktigt att komma ihåg att medborgarundersökningen är en attitydundersökning och ingen brukarundersökning. Undersökningen är tänkt att vara ett av flera verktyg för att få en bild av hur kommunens medborgare ser på sin kommun. Det är därför viktigt att även inhämta kunskap från andra håll om de områden som undersökningen tar upp.

Modellanalyserna är inte i första hand konstruerade med syftet att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av medborgarna som är nöjda eller missnöjda med sin kommun. Modellanalyserna syftar till att ge en helhetsbild som pekar ut vilka områden som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som medborgarna ger sin kommun.

Att höja en faktors betygsindex behöver inte nödvändigtvis betyda att en faktor eller ett verksamhetsområde måste förbättras. Det kan vara så att medborgarna har en bristfällig kunskap om hur en viss verksamhet eller ett visst område fungerar och därför behöver mer information om den verksamheten eller det området.

Rapportbilaga

Till denna resultatrapport finns en bilaga. Bilagan innehåller samtliga tabeller och diagram som har tagits fram för Tyresö kommun och som använts till analysen i denna rapport. Utöver det finns mer ingående information om undersökningen, analysmodellen med NKI samt instruktioner för att tolka och arbeta vidare med resultaten.

Jämförelser med andra kommuner och undersökningsomgångar

Resultaten för de kommuner som varit med i undersökningen är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

Datum
2011-03-11
1 (1)

Vad tycker du om Tyresö kommun?

Tyresö kommun vill erbjuda Tyresöborna en bra plats att leva och bo på, vårt mål är att göra Tyresö till den mest attraktiva kommunen i hela Stockholmsregionen. För att vi ska kunna uppnå detta är det viktigt att veta hur du som invånare i Tyresö ser på kommunen och våra verksamheter.

Därför genomför kommunen nu en enkätundersökning i samarbete med Statistiska Centralbyrån (SCB). Enkäten genomförs i 7 av 8 Södertörnskommuner inom Stockholm län och du är en av 1000 invånare i Tyresö som valts ut att medverka i undersökningen.

Resultatet av undersökningen kommer att vara till stor vägledning för oss i vårt arbete för att Tyresö ska bli en ännu bättre plats att leva och bo på. Dina svar bidrar också till värdefull information om hur skolan, äldreomsorgen, kommunikationer, väghållningen och invånarnas inflytande fungerar. Undersökningens resultat kommer att vara ett viktigt underlag för oss i förbättringsarbetet för att öka kvaliteten inom kommunens kärnverksamheter.

Din uppfattning är viktig för oss och vi hoppas att du tar dig tid att svara på frågorna!

Tack på förhand och vänliga hälsningar



Fredrik Saweståhl
Kommunstyrelsens ordförande

Tyresö kommun

Kommunstyrelseförvaltningen • 13581 Tyresö
Tel 08-5782 91 00
kommun@tyreso.se • www.tyreso.se

tyresö kommun





Vad tycker du om din kommun?

Undersökningens syfte

För din kommuns ledning är det viktigt att veta vad invånarna tycker om kommunen och dess verksamheter. Din kommun har därför gett Statistiska centralbyrån (SCB) i uppdrag att ställa frågor till dig och andra invånare i kommunen. *(For information about the survey in English, please visit www.scb.se/medborgarundersokningen)*

- Hur ser du på din kommun som en plats att bo och leva på?
- Vad tycker du om skolan, äldreomsorgen och gator och vägar?
- Hur ser du på möjligheterna du har att komma i kontakt med kommunens politiker och vilket förtroende du har för dem?

Det är sådant frågorna i blanketten handlar om. Vissa frågor kan vara svåra att besvara om du inte har någon direkt erfarenhet. Ofta har man ändå en upp-fattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker.

Det är din uppfattning om kommunen som vi vill veta.

Alla svar är viktiga

Du är en av flera invånare i din kommun som valts ut av SCB för att medverka i undersökningen. Din medverkan är frivillig men ditt svar är mycket viktigt och bidrar till att undersökningens resultat blir tillförlitligt. Ditt svar kan inte ersättas med någon annans.

Du kan välja att antingen lämna dina svar via den bifogade pappersblanketten eller via Internet, där frågorna även finns på engelska och finska.

Om du väljer att besvara enkäten via Internet använder du användarid och lösenord som finns här intill för att logga in på webbadressen www.insamling.scb.se.

Användarid:

Lösenord:

Om du väljer att besvara pappersblanketten skickar du in den ifylld i det svarskuvertet som bifogas. Inget frimärke behövs.

Vi ber dig svara på frågorna så snart som möjligt.

Har du frågor om undersökningen kan du ringa till SCB, tfn 019-17 69 30, eller skicka ett e-post till medborgarundersokning@scb.se.

Tack på förhand för din medverkan!

Med vänlig hälsning

Johan Wilén
Undersökningsledare
Statistiska centralbyrån

Dina svar är skyddade

Dina uppgifter skyddas enligt 24 kap. 8 § offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt personuppgiftslagen (1998:204). Det innebär att alla som arbetar med undersökningen har tystnadsplikt och att de insamlade uppgifterna endast redovisas i tabeller där ingen enskild persons svar kan utläsas. Numret (UEnr) högst upp på blanketten är till för att SCB under insamlingen ska kunna se vilka som har svarat och vilka som ska få en påminnelse. Efter avslutad bearbetning hos SCB avlägsnas alla identitetsuppgifter. Därefter kan materialet komma att överlämnas till kommunen och för forskningsändamål. Uppgifterna blir då sekretesskyddade.

För att inte belasta dig med frågor om uppgifter som redan finns hos SCB kommer de svar du lämnar att kompletteras med uppgifter om civilstånd, födelseland (i grupper), medborgarskap (i grupper) och inkomst. Dessa uppgifter hämtas från SCB:s register över totalbefolkningen (RTB).

Resultat

Resultaten från denna undersökning kommer att finnas tillgängliga hos din kommun i augusti månad 2011.

Hjälp oss att underlätta bearbetningen av dina svar

I enkäten förekommer ett antal frågor med svarsalternativen graderade från 1 till 10. Markera med ett kryss i den ruta under siffrorna som du tycker passar bäst in på din uppfattning. Det är viktigt att du försöker svara på alla frågorna. Om du i något fall inte har någon uppfattning markerar du med kryss i rutan "Ingen åsikt".

- Använd kulspetspenna med svart eller blå färg.
- Markera om möjligt innanför rutorna - så här
- inte så här
- Om du ångrar dig och behöver ta bort ditt kryss, täck hela rutan - så här

**Del A.****Hur ser du på din kommun som en plats att bo och leva på?**

Här nedan följer ett antal frågor där vi vill att du betygsätter din kommun som en plats att bo och leva på. Frågorna handlar bl. a. om arbetsmöjligheter, bostäder och trygghet. Vissa frågor kan kanske vara svåra att svara på om du inte har så stor erfarenhet. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker. **Det är just din uppfattning som vi vill veta.** Försök svara på alla frågor.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10, där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tror eller tycker.

ARBETSMÖJLIGHETER											
Hur ser du på...	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...möjligheterna att få arbete inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
UTBILDNINGSMÖJLIGHETER											
Hur ser du på...	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...tillgången till universitets- eller högskoleutbildning inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tillgången till övriga utbildningar inom rimligt avstånd? (Folkhögskola, Kvalificerad Yrkesutbildning, Komvux etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BOSTÄDER											
Hur ser du på...	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...möjligheterna att hitta bra boende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...utbudet av olika typer av boendeformer (hyresrätt, bostadsrätt, småhus etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur trivsam bebyggelsen är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...tillgången till gång- och cykelvägar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheterna till att använda kollektivtrafiken för resor? (Med kollektivtrafik menas lokal och regional trafik med buss, spårvagn, tunnelbana, tåg och/eller båt/färja.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tillgången till förbindelser för längre resor? (Resor med tåg, buss, båt och/eller flyg.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheterna till att enkelt kunna transportera sig med bil?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hur ofta åker du med kollektivtrafiken?

- 1 Minst 4 gånger i veckan
 2 1 - 3 gånger i veckan
 3 2 - 4 gånger i månaden
 4 Mer sällan än 1 gång i månaden
 5 Aldrig

Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...utbudet av livsmedelsaffärer inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...utbudet av andra affärer och service inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...utbudet av kaféer/barer/restauranger inom rimligt avstånd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...tillgången till parker, grönområden och natur?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...möjligheterna till att kunna utöva fritidsintressen t.ex. sport, kultur, friluftsliv, föreningsliv?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tillgången till idrottsevenemang?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tillgången till kulturevenemang?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...nöjesutbudet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hur ser du på...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur tryggt och säkert du kan vistas utomhus på kvällar och nätter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur trygg och säker du kan känna dig mot hot, rån och misshandel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur trygg och säker du kan känna dig mot inbrott i hemmet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hur nöjd är du med din kommun i dess helhet som en plats att bo och leva på?	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på en plats att bo och leva på?	Inte alls										I allra högsta grad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Föreställ dig en plats som är perfekt att bo och leva på. Hur nära ett sådant ideal tycker du att din kommun kommer?	Långt ifrån										Mycket nära	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**A9 REKOMMENDATION**

Kan du rekommendera vänner och bekanta att flytta till din kommun?	Nej, absolut inte									Ja, absolut
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Del B.**Vad tror eller tycker du om din kommuns verksamheter?**

I denna del ställs frågor om din kommun och de verksamheter som kommunen ansvarar för. Frågorna handlar bl. a. om skolan, omsorg och gator och vägar. Vissa frågor kan vara svåra att besvara om du inte har så mycket erfarenhet. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker. **Det är just din uppfattning som vi vill veta.** Försök svara på alla frågor.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10, där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tror eller tycker.

B1 FÖRSKOLAN

Vad tror eller tycker du om förskolan i din kommun?	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av förskolan genom...

Flera alternativ kan markeras

- 1 ... eget/egna barn eller barnbarn?
 1 ... vänner/bekanta?
 1 ... att du själv arbetar/arbetat inom förskolan?
 2 Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från förskolan under de senaste två åren.

B2 GRUNDSKOLAN

Vad tror eller tycker du om grundskolan i din kommun?	Inte alls bra									I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av grundskolan genom...
Flera alternativ kan markeras

- 1 ... eget/egna barn eller barnbarn?
 1 ... vänner/bekanta?
 1 ... att du själv arbetar/arbetat inom grundskolan?
 2 Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från grundskolan under de senaste två åren.

B3 GYMNASIESKOLAN

(Om din kommun saknar egen gymnasieskola avser vi härmed den gymnasieutbildning som kommunens ungdomar erbjuds från närliggande kommun.)

Vad tror eller tycker du om gymnasieskolan i din kommun?	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av gymnasieskolan genom...
Flera alternativ kan markeras

- 1 ... att du själv går/gått i gymnasieskolan?
 1 ... eget/egna barn eller barnbarn?
 1 ... vänner/bekanta?
 1 ... att du själv arbetar/arbetat inom gymnasieskolan?
 2 Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från gymnasieskolan under de senaste två åren.

B4 ÄLDREOMSORGEN

Vad tror eller tycker du om äldreomsorgen i din kommun?	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av äldreomsorgen genom...
Flera alternativ kan markeras

- 1 ... att du själv får/fått hjälp från äldreomsorgen?
 1 ... nära anhörig?
 1 ... vänner/bekanta?
 1 ... att du själv arbetar/arbetat inom äldreomsorgen?
 2 Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från äldreomsorgen under de senaste två åren.



**B6 HJÖDPÅRUKSÄNDVÄRKEN I KUNSKAP (Hjälpen i din kommun)**

Vad tror eller tycker du om det stöd och den hjälp som utsatta personer får i din kommun?	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du under de senaste två åren fått erfarenhet av socialtjänsten genom...
Flera alternativ kan markeras

- 1 ...att du själv får/fått hjälp från socialtjänsten?
- 1 ...nära anhörig?
- 1 ...vänner/bekanta?
- 1 ...att du själv arbetar/arbetat inom socialtjänsten?
- 2 Nej, jag har ingen sådan erfarenhet från socialtjänsten under de senaste två åren.

B6 RÄDDNINGSTJÄNSTEN

Vad tror eller tycker du om räddningstjänsten (brandkåren) i din kommun?	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B7 GÅNG- OCH CYKELVÄGAR

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...belysningen av gång- och cykelvägar i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...underhåll och skötsel av gång- och cykelvägar i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...snöröjning av gång- och cykelvägar i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...trafiksäkerheten på gång- och cykelvägar i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**BILGATOR OCH VÄGAR**

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...belysningen av gator och vägar i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...underhåll och skötsel av gator och vägar i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...snöröjning av gator och vägar i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...trafiksäkerheten på gator och vägar i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IDROTTS- OCH MOTIONSANLÄGGNINGAR (idrotts- och motionshall, skidhall, simhall, motionsspår etc.)

Vad tror eller tycker du om ...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...öppettiderna vid kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...utrustning och skötsel av kommunens idrotts- och motionsanläggningar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...belysningen i kommunens motionsspår?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KULTUR

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...biblioteksverksamheten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...utställnings- och konstverksamheter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...teaterföreläsningar och konserter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MILJÖARBETE

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...kommunens insatser för att kommuninvånarna ska kunna leva miljövänligt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





5.12 RENHÅLLNING OCH OPHÅLLNING

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...sophämtningen i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tillgängligheten till återvinningscentraler i din kommun? (Där du t.ex. kan lämna in farligt avfall, grovavfall och elektronikavfall.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...kommunens åtgärder mot klotter och annan skadegörelse?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...renhållningen av parker och allmänna platser i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.13 VATTEN OCH AVLÖPP

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...dricksvattnet i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...din kommuns vattenförsörjning?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...din kommuns avloppssystem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5.14 HELHETSBEDÖMNING AV DIN KOMMUNS VERKSAMHETER

Hur nöjd är du med hur din kommun sköter sina olika verksamheter?	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hur väl uppfyller din kommuns verksamheter dina förväntningar?	Inte alls										I allra högsta grad	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föreställ dig en kommun som sköter sina olika verksamheter på ett perfekt sätt. Hur nära ett sådant ideal anser du att din kommun kommer?	Långt ifrån										Mycket nära	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





Ett bemötande (06) HIN (07) NCH (08) 17											
Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd									I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
... hur lätt det är att komma i kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hur du blir bemött när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... den servicen du får när du har kontakt med tjänstemän eller annan personal i din kommun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... möjligheter att komma i kontakt med kommunens högre chefer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Har du haft kontakt med tjänstemän eller annan personal i kommunen under de senaste två åren?
Flera alternativ kan markeras

1 Ja
2 Nej
1 Är själv/har varit anställd av kommunen
8 Minns ej

Del C.

Hur nöjd är du med invånarnas inflytande i din kommun?

Nu följer ett antal frågor om invånarnas inflytande i kommunen på kommunens verksamheter och beslut. Frågorna handlar bl. a. om vilka möjligheter du har att komma i kontakt med kommunens politiker och vilket förtroende du har för dem. Vissa frågor kan vara svåra att besvara om du inte har någon erfarenhet. Ofta har man ändå en uppfattning utifrån vad man hört eller läst. Det räcker. **Det är din uppfattning som vi vill veta.** Försök svara på alla frågor.

Frågorna har svarsalternativ graderade från 1 till 10, där 1 betyder lägsta betyg och 10 betyder högsta betyg. Sätt ett kryss i den ruta på skalan som stämmer bäst med vad du tycker.

01 KONTAKT											
Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd									I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
... möjligheter att komma i kontakt med kommunens politiker?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



**Har du haft kontakt med någon politiker i kommunen under de senaste två åren?***Flera alternativ kan markeras*

- 1 Ja
 2 Nej
 1 Är själv/har varit politiker
 8 Minns ej

62 INFORMATION

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...tillgången till information om kommunen och dess verksamheter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...tydligheten i kommunens information?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...i hur god tid kommunen informerar om viktiga frågor?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... kommunens webbplats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

63 PÅVERKAN

Hur nöjd är du med...	Inte alls nöjd										I allra högsta grad nöjd	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur kommunens politiker lyssnar till invånarnas synpunkter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...invånarnas möjligheter att påverka politiska beslut?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...invånarnas möjligheter att påverka inom de kommunala verksamheterna?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...i vilken utsträckning dina åsikter i stort finns representerade bland kommunens partier?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

64 FÖRTROENDE

Vad tror eller tycker du om...	Inte alls bra										I allra högsta grad bra	Ingen åsikt
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
...hur kommunens politiker arbetar för kommunens bästa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur ansvarstagande kommunens politiker är?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur kommunens högre tjänstemän arbetar för kommunens bästa?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...hur väl politiska beslut genomförs?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





GRÖNA PARTIET I ÖDMNINGE, VÄRVA, VÄRVA, NÄRA, LÅNGT IFRÅN, I ALLRA HÖGSTA GRAD NÖJD, I ALLRA HÖGSTA GRAD NÄRA

Hur nöjd är du med den insyn och det inflytande invånarna har över kommunens beslut och verksamheter?

Inte alls
nöjd

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I allra
högsta
grad
nöjd

Hur väl uppfyller din kommun dina förväntningar på invånarnas möjligheter till insyn och inflytande?

Inte
allt

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I allra
högsta
grad

Försök föreställa dig en ideal situation för invånarnas insyn och inflytande över kommunens verksamheter och beslut. Hur nära ett sådant ideal tycker du att invånarnas insyn och inflytande kommer i din kommun?

Långt
ifrån

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mycket
nära

NÄRA FRÅGOR OM DU

1. Är du kvinna eller man?

- 1 Man
2 Kvinna

2. Hur gammal är du?

- 1 18-24 år
2 25-34 år
3 35-44 år
4 45-54 år
5 55-64 år
6 65-74 år
7 75 år eller äldre

3. Var bor du?

- 1 I kommunens centralort
2 I annan tätort i kommunen
3 Utanför tätort

4. Hur länge har du bott i din kommun?

- 1 2 år eller kortare tid
2 3-5 år
3 6-10 år
4 11 år eller längre tid



Tabell 1. Tillägsfrågor 1 Medborgarnas bedömning av Tyresö kommun, våren 2011.
 Antal svarande: 479 Andel svarande i (%): 48,4

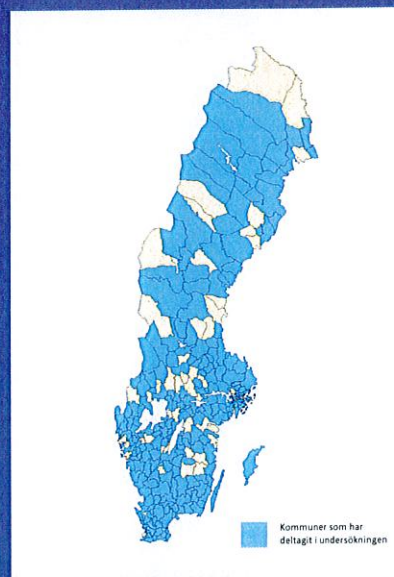


Medelvärden och svarsfördelning för frågorna i enkäten "Tillägsfrågor för Tyresö kommun".
 På en skala 1-10 har medborgarna för varje fråga kunnat ange hur ofta man får information via olika kanaler.
 För fråga 9 går skalan från Inte alls bra till I allra högsta grad bra.

FRÅGA	FAKTOR Delfråga	Tyresö kommun	Betygsfördelning för Tyresö kommun Andel (%) svar efter medborgarnas bedömning				Andel (%) Ingen åsikt	Andel (%) Ej svar
		Medelvärde	Sällan (1 - 4)	Mellan (5 - 7)	Ofta (8 - 10)	Summa		
Fr 1.1	Varifrån får du information om kommunen och dess verksamheter idag? Kommunens webbplats www.tyreso.se	5,0	45	27	27	100	0	14
Fr 1.2	Digitala nyhetsbrev via e-post som kommunen skickar ut	1,8	90	8	3	100	0	20
Fr 1.3	Kontakt med kommunens Servicecenter	2,3	84	13	3	100	0	18
Fr 1.4	Kontakt med personal i verksamheten (lärare, vårdpersonal, handläggare osv)	3,9	60	24	16	100	0	17
Fr 1.5	Sociala media, t.ex. Facebook och Twitter	1,8	89	8	4	100	0	20
Fr 1.6	Kommunens annonsering i tidningen Mitt i Tyresö	6,7	20	36	44	100	0	8
Fr 1.7	Tidningen Mitt i Tyresös reportage och artiklar	6,8	18	35	47	100	0	9
Fr 1.8	Via partitidningar (Vi i Tyresö och Tyresö Nyheter)	5,0	43	28	29	100	0	12
Fr 1.9	Tyresö Närradio	1,8	90	7	2	100	0	18
Fr 1.10	Tyresö-TV (webb-tv)	1,2	98	2	0	100	0	19
Fr 1.11	Annat sätt	2,5	79	16	6	100	0	27
Fr 6.1	Var söker du vanligen telefonnummer eller adresser till kommunens verksamheter? I telefonkatalogen	2,7	75	15	10	100	0	22
Fr 6.2	Via nummerupplysning på Internet	5,2	47	16	37	100	0	27
Fr 6.3	Nummerupplysning via telefon	1,8	90	8	3	100	0	35
Fr 6.4	På kommunens hemsida www.tyreso.se	5,6	39	22	39	100	0	25
Fr 6.5	Annat sätt	2,2	82	12	6	100	0	35
Fr 9	Tycker du att det är bra att det finns kvalitetsgarantier?	8,6	2	21	77	100	20	4

SCB:s Medborgarundersökning – Våren 2011

Specialanalys av Botkyrka, Haninge,
Huddinge, Nykvarn, Nynäshamn,
Salem och Tyresö kommuner



Innehållsförteckning

Analysrapport

SCB:s Medborgarundersökning våren 2011	1
<u>Resultat Del A</u>	
– Hur bedömer medborgarna sin kommun som en plats att bo och leva på?	2
<u>Resultat Del B</u>	
– Vad tycker medborgarna om kommunens verksamheter?	9
<u>Resultat Del C</u>	
– Vad tycker medborgarna om inflytandet i sin kommun?	21
SCB: s analysmodell med NKI.....	26
Om undersökningen.....	29

SCB:s Medborgarundersökning våren 2011

Varje vår och höst erbjuder Statistiska centralbyrån (SCB) Sveriges kommuner att delta i SCB:s Medborgarundersökning.

Sammanlagt deltog 65 kommuner i undersökningen våren 2011. Sedan undersökningen genomfördes första gången hösten 2005 har 242 av landets kommuner deltagit och 178 av dessa har deltagit mer än en gång. Kommunernas resultat är tillgängliga via www.scb.se/medborgarundersokningen.

Undersökningen genomfördes som en urvalsundersökning med ett urval på 1 000 personer i åldrarna 18–84 år för de flesta deltagande kommunerna. I mindre kommuner gjordes ett urval på 500 personer.

Denna rapport är en specialanalys för kommunerna inom ett nätverk bestående av kommunerna Botkyrka, Haninge, Huddinge, Tyresö, Nynäshamn, Salem (i denna rapport benämnd *nätverket*) samt Nykvarn. För Nykvarns del kommer jämförelser inte vara möjliga för flertalet av de frågeområden som finns med i det frågeformulär som används i vårens undersökning. Detta med anledning till den revidering av frågeformuläret som gjordes till undersökningen hösten 2010. Nykvarns kommun deltog senast i undersökningen våren 2010. Svaren från Nykvarns kommun har därför inte kunnat vara med i den modellanalys som gjorts för nätverket, vilket medför att kommunens resultat inte finns med i resultaten för nätverket som redovisas i denna rapport.

Det är en fördel vid läsningen av denna rapport att man är insatt i undersökningen så som den presenteras i de ordinarie kommunspecifika rapporterna. Förutom jämförelser inom kommunerna i nätverket görs jämförelser med genomsnittresultatet för de övriga 122 kommuner som deltog i undersökningen hösten 2010 och våren 2011.

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index

Resultaten i medborgarundersökningen analyseras med SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Analysmodellen är uppbyggd dels av ett mått på totalnöjdheten och dels av ett antal faktorer som återger delar av den undersökta verksamheten eller området. Analysmodellen syftar till att visa vad som bör prioriteras för att öka nöjdheten hos kommunens medborgare.

- Helhetsbetyget mäts med tre specifika frågor.
- Varje faktor mäts i regel med ett antal frågor.
- Frågorna besvaras på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.
- De övergripande resultaten i undersökningen redovisas som betygsindex, vilka kan variera mellan 0 och 100.
- Ju högre värdet är, desto bättre betyg har kommunens medborgare gett sin kommun.

Tre olika delar med var sitt helhetsbetyg

- Helhetsbetyget *Nöjd-Region-Index (NRI)*, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Medborgar-Index (NMI)*, med frågor om kommunens olika verksamheter.
- Helhetsbetyget *Nöjd-Inflytande-Index (NII)*, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter.

A. Medborgarna om kommunen som en plats att bo och leva på (Nöjd-Region-Index)

Analysmodell A avser att mäta hur medborgarna betygsätter kommunen som en plats att bo och leva på. Modellen innefattar nedanstående sju faktorer:

- Arbetsmöjligheter (fråga A1:1)
- Utbildningsmöjligheter (fråga A2:1–2)
- Bostäder (fråga A3:1–3)
- Kommunikationer (fråga A4:1–4)
- Kommersiellt utbud (fråga A5:1–3)
- Fritidsmöjligheter (fråga A6:1–5)
- Trygghet (fråga A7:1–3)

Vidare ingår tre frågor (frågorna A8:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Region-Index, NRI, samt indexet *Rekommendation* (fråga A9:1) som är en fråga till kommunens medborgare om de kan rekommendera vänner och bekanta att flytta till kommunen.

Jämförelse mellan nätverkets kommuner och övriga kommuner

NRI för nätverket är inte skilt från genomsnittet för övriga kommuner. För indexet *Rekommendation* samt för faktorerna *Arbetsmöjligheter*, *Utbildningsmöjligheter*, *Kommunikationer*, *Fritidsmöjligheter* samt *Trygghet* är nätverkets betygsindex högre än genomsnittet för övriga kommuner. Betygsindexen för faktorerna *Bostäder* och *Kommersiellt utbud* är inte skilt från genomsnittet för övriga kommuner.

Tabell A1. Nöjd-Region-Index (NRI) och faktorernas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga 122 kommuner. Våren 2011.

	Botkyrka	Härninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Nykvarn	Övriga 122 kommuner
NRI	52	59	60	58	69	69	61	68	60
Rekommendation	52	65	68	63	76	78	67	74	65
Arbetsmöjligheter	45	47	60	38	53	54	50	..	47
Utbildningsmöjligheter	60	60	72	44	64	63	60	..	58
Bostäder	54	56	59	58	64	63	59	..	59
Kommunikationer	67	67	67	53	71	67	65	..	58
Kommersiellt utbud	55	65	60	53	59	62	59	..	60
Fritidsmöjligheter	60	61	60	56	60	65	60	..	58
Trygghet	46	51	54	57	66	60	56	..	60
ANTAL SVARANDE	422	442	416	510	509	479	2 778	268	54 456

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Inom nätverket har Salem, Tyresö samt Nykvarn fått tydligt högre betygsindex för *NRI* och för *Rekommendation*. För faktorerna *Arbetsmöjligheter* och *Utbildningsmöjligheter* har Huddinge fått högst betygsindex inom nätverket.

Medborgarna i Tyresö och i Salem har gett högt betyg åt *Bostäder* medan medborgarna i Salem är mer nöjda med *Tryggheten*.

I Nynäshamn är man mer missnöjd med *Arbetsmöjligheter*, *Utbildningsmöjligheter* och *Kommunikationer* än i övriga nätverkskommuner.

För faktorn *Fritidsmöjligheter* skiljer sig betygsättningen inte märkbart mellan nätverkets kommuner, bortsett från Nynäshamn.

I Botkyrka är man mer missnöjd med *Tryggheten*, än i övriga kommuner.

Diagram A1. Nöjd-Region-Index (NRI). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

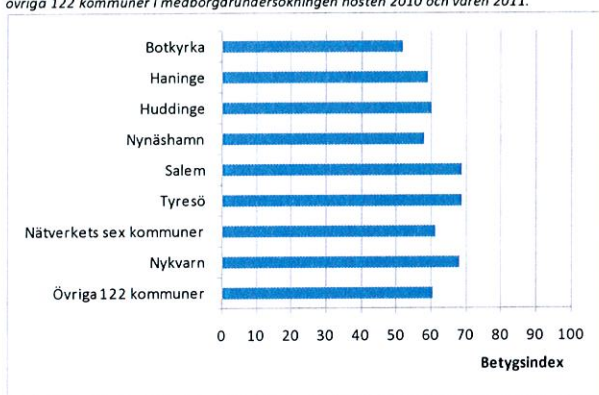


Diagram A3. Arbetsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

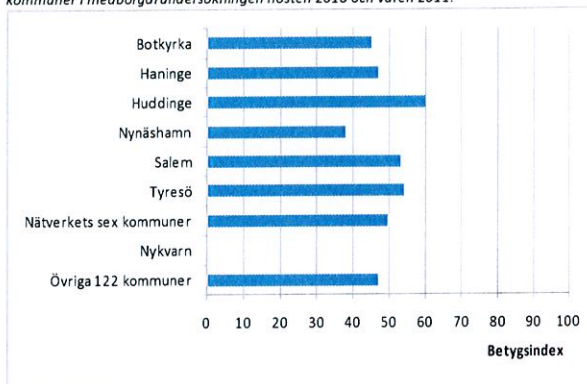


Diagram A2. Rekommendation. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

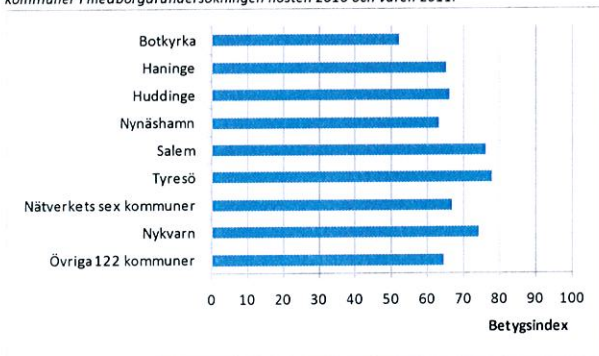


Diagram A4. Utbildningsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

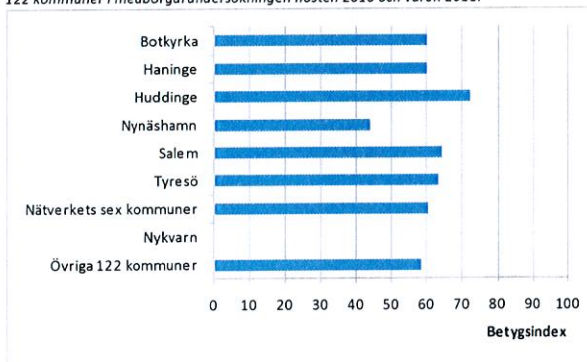


Diagram A5. Bostäder. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

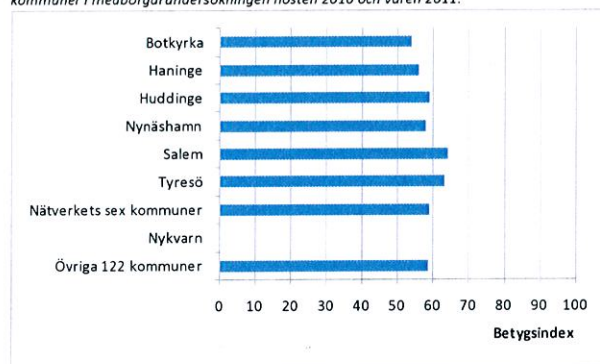


Diagram A7. Kommersiellt utbud. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

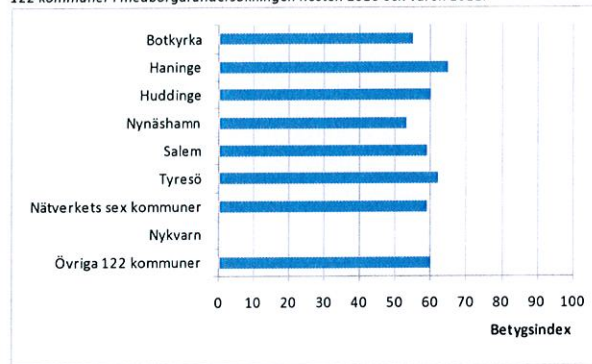


Diagram A6. Kommunikationer. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

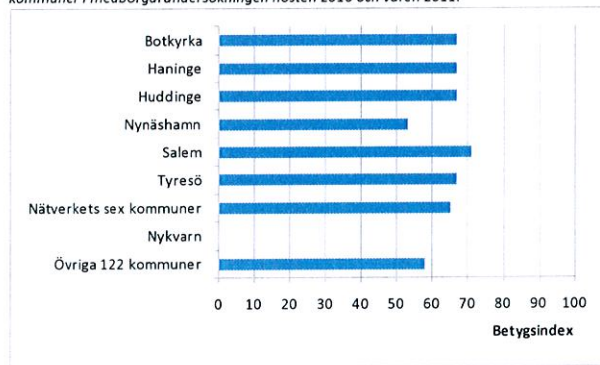


Diagram A8. Fritidsmöjligheter. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

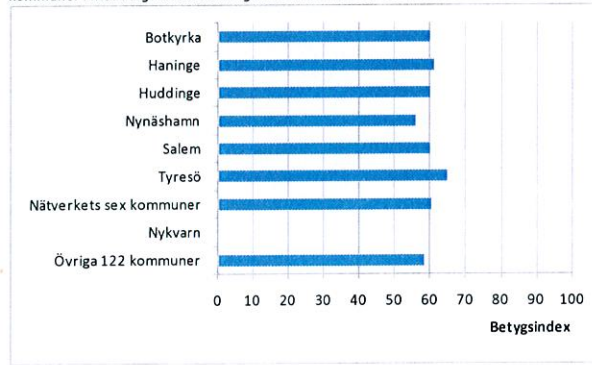
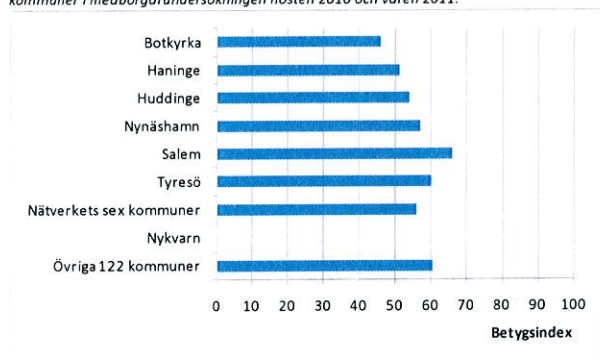


Diagram A9. Trygghet. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

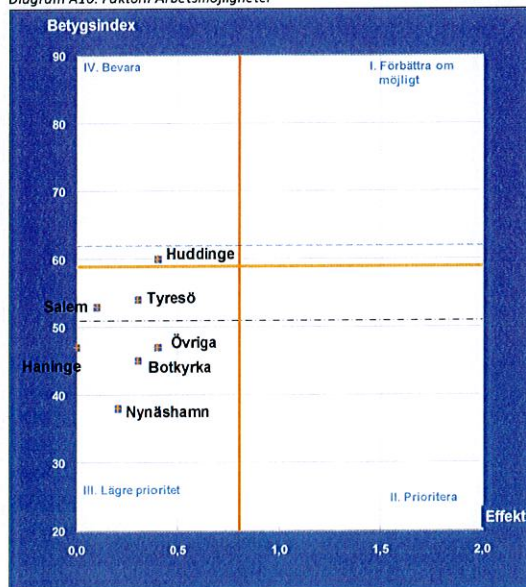
I detta avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från årets medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I dessa matriser går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur genomsnittet för övriga kommuner placerar sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt och de streckade linjerna är högsta respektive lägsta medelindex för nätverkskommunerna. Nykvarn kommuns resultat finns inte med i diagrammen, eftersom kommunen inte kunnat vara med i den modellanalys som gjorts pga. den revidering av frågeblanketten som gjorts

Arbetsmöjligheter

Samtliga nätverkskommuner utom Huddinge hamnar i området lägre prioritet. Förändringar av faktorn *Arbetsmöjligheter* är av mindre betydelse för en förbättring av helhetsbetyget NRI, det gäller speciellt för Haninge kommun.

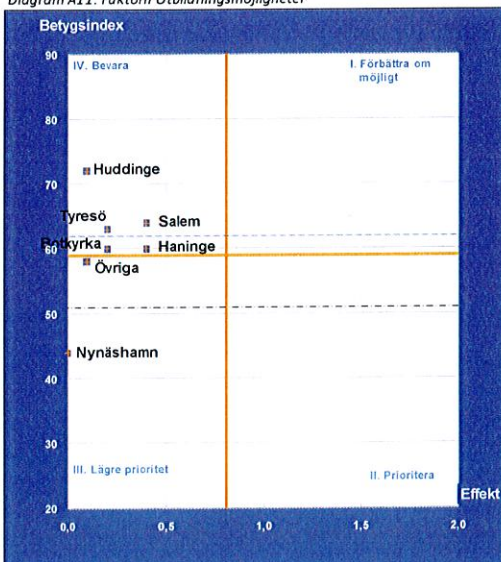
Diagram A10. Faktorn Arbetsmöjligheter



Utbildningsmöjligheter

Effektmåttet för *Utbildningsmöjligheter* är lågt för samtliga nätverkskommuner. I fem av sex kommuner är betygsindexen höga i kombination med låga effektmått, dvs. medborgarnas betygsättning av utbildningsmöjligheterna har inget starkt samband med hur de bedömer kommunen som en plats att bo och leva på (NRI). Nynäshamn skiljer sig i sin placering jämfört med övriga nätverkskommuner.

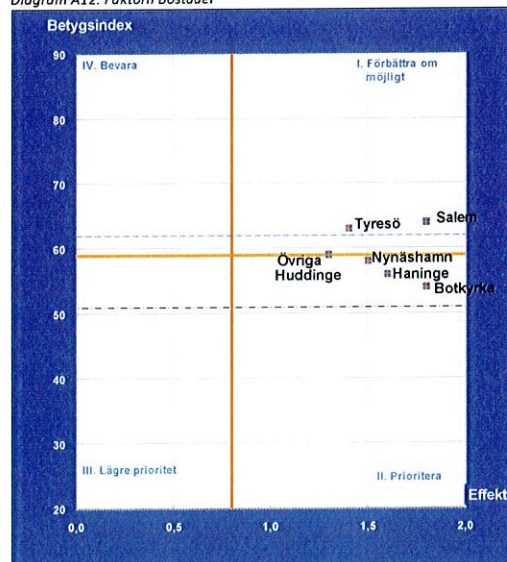
Diagram A11. Faktorn Utbildningsmöjligheter



Bostäder

Faktorn *Bostäder* får genomgående ett betyg, såväl i nätverkskommunerna som i genomsnitt bland övriga kommuner, som ligger kring medel. *Bostäder* är en faktor som har starkt samband med medborgarnas helhetsbedömning av kommunen. Faktorn har för alla nätverkskommuner hamnat antingen i den del som innebär att faktorn bör prioriteras eller förbättras om möjligt.

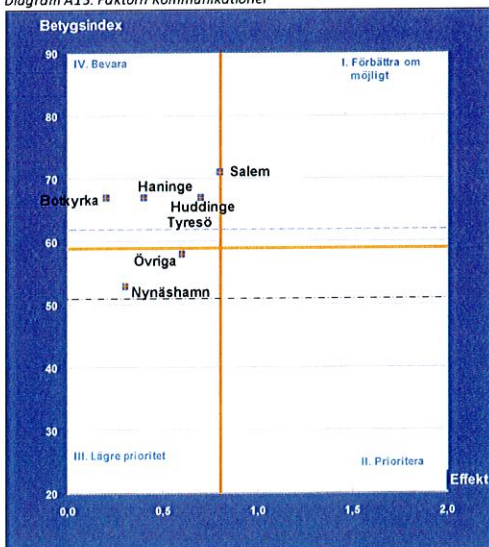
Diagram A12. Faktorn Bostäder



Kommunikationer

Botkyrka, Tyresö, Haninge, Huddinge samt Salem är de nätverkskommuner som fått bättre betyg på *Kommunikationer* än genomsnittet för övriga kommuner. Nynäshamns kommun har fått något lägre betyg. Faktorns betydelse för en ökning av helhetsbetyget NRI förväntas vara blygsam, bortsett för Salem, där faktorn ligger på gränsen till området förbättra om möjligt.

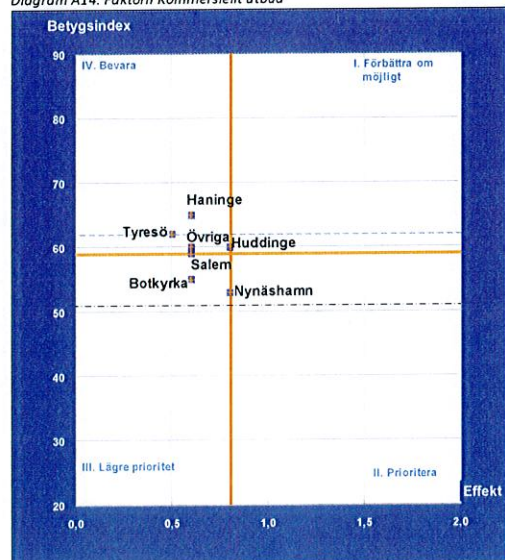
Diagram A13. Faktorn Kommunikationer



Kommersiellt utbud

Bland nätverkskommunerna har *Kommersiellt utbud* hamnat på gränsen till prioritera för Nynäshamns kommun och på gränsen till förbättra om möjligt för Huddinge kommun. Haninge har fått ett något högre betygsindex på faktorn *Kommersiellt utbud* jämfört med övriga nätverkskommuner.

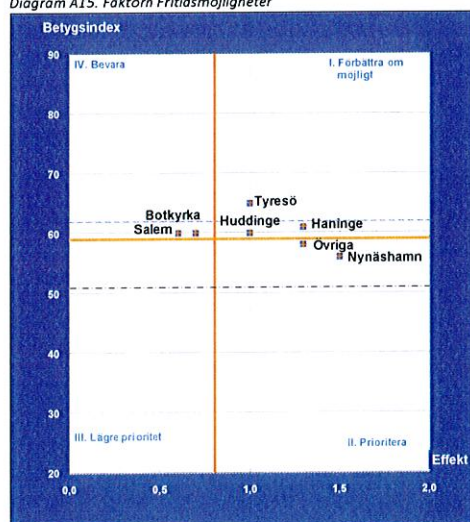
Diagram A14. Faktorn Kommersiellt utbud



Fritidsmöjligheter

För samtliga kommuner förutom för Botkyrka och Salems kommun har faktorn *Fritidsmöjligheter* stor effekt för en förbättring av NRI. Störst effekt har faktorn i Nynäshamn.

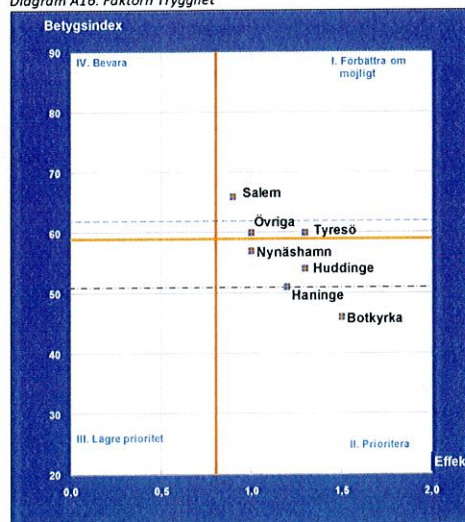
Diagram A15. Faktorn Fritidsmöjligheter



Trygghet

Förändringar av betygsindexet för faktorn *Trygghet* har stor effekt på helhetsbetyget NRI i samtliga kommuner. För Botkyrka förväntas *Tryggheten* ha störst betydelse, som både har fått det högsta effektmåttet och det lägsta betygsindexet.

Diagram A16. Faktorn Trygghet



B. Medborgarna om kommunens verksamheter (Nöjd-Medborgar-Index)

Analysmodell B avser att mäta medborgarnas syn på de verksamheter som kommunen ansvarar för. Modellen innefattar nedanstående tretton verksamheter:

- Förskolan (fråga B1)
- Grundskolan (fråga B2)
- Gymnasieskolan (fråga B3)
- Äldreomsorgen (fråga B4)
- Stöd för utsatta personer (fråga B5)
- Räddningstjänsten (fråga B6)
- Gång- och cykelvägar (fråga B7:1–4)
- Gator och vägar (fråga B8:1–4)
- Idrott- och motionsanläggningar (fråga B9:1–3)
- Kultur (fråga B10:1–3)
- Miljöarbete (fråga B11:1)
- Renhållning och sophämtning (fråga B12:1–4)
- Vatten och avlopp (fråga B13:1–3)

Vidare ingår i frågeblanketten ett antal frågor (frågorna B14:1–3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index, NMI, samt indexet Bemötande och tillgänglighet (fråga B15:1–4).

Jämförelse mellan nätverkets kommuner och övriga kommuner

Nätverkets helhetsbetyg för de kommunala verksamheterna, NMI, skiljer sig inte från för övriga kommuner. Betygsindexen för nätverket är högre för *Äldreomsorgen*, medan för indexet *Bemötande och tillgänglighet*, *Förskolan*, *Grundskolan* samt *Renhållning och sophämtning* är skillnaderna lägre. För resterande verksamheter går det inte att se några direkta skillnader.

Tabell B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och verksamheternas betygsindex i nätverkskommunerna och i övriga 122 kommuner. Våren 2011.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Nykvarn	Övriga 122 kommuner
NMI	50	55	57	50	62	59	56	56	55
Bemötande och tillgänglighet	54	55	56	55	60	55	56		58
Förskolan	51	53	61	59	65	61	58	70	63
Grundskolan	50	48	60	52	63	58	55	63	57
Gymnasieskolan	56	59	63	51	62	60	58	52	59
Äldreomsorgen	46	51	56	46	67	56	54	59	52
Stöd för utsatta personer	47	45	50	48	58	49	49	53	48
Räddningstjänsten	73	76	72	75	66	75	73	77	74
Gång- och cykelvägar	46	50	49	42	58	57	50		52
Gator och vägar	48	51	51	44	59	58	52		52
Idrott- och motionsanläggningar	54	61	58	53	66	62	59		59
Kultur	59	62	59	60	60	62	60		61
Miljöarbete	51	51	53	50	59	57	54		54
Renhållning och sophämtning	57	56	59	60	70	66	61		64
Vatten och avlopp	77	79	80	73	84	81	79	81	78
ANTAL SVARANDE	422	442	416	510	509	479	2 778	268	54 456

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Inom nätverket har Salem fått det högsta helhetsbetyget NMI samt det högsta betygsindexet för *Bemötande och tillgänglighet*. Botkyrka och Nynäshamn det lägsta NMI.

För såväl *Förskolan* och *Grundskolan* har Nykvarn och Salem fått nätverkets högsta betygsindex. För *Gymnasieskolan* har däremot Nykvarn fått lägst betygsindex tillsammans med Nynäshamn.

För *Äldreomsorgen* är skillnaderna mellan kommunerna större. Högsta betygsindex har Salem medan Botkyrka och Nynäshamn fått det lägsta. Faktorn *Stöd för utsatta personer* har fått högst betygsindex i Salem och lägst i Haninge.

Räddningstjänsten har fått mycket bra betyg i samtliga nätverkets kommuner. Salem har dock fått något lägre betygsindex.

I Nynäshamn är medborgarna något mindre nöjda med *Gång- och cykelvägar* och *Gator och vägar*, medan medborgarna i Salem och i Tyresö är mer nöjda med dessa.

Salem får även högst betygsindex för verksamheten *Idrott- och motionsanläggningar*.

För *Kultur* är skillnaderna mellan kommuner små. Skillnader mellan kommunerna finns däremot för *Miljöarbete*, där Salem och Tyresö har högst betygsindex.

Salem och Tyresö har även fått högst betyg för *Renhållning och sophämtning*. Nynäshamn har fått det lägsta betyget på samt *Vatten och avlopp*.

Diagram B1. Nöjd-Medborgar-Index (NMI). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

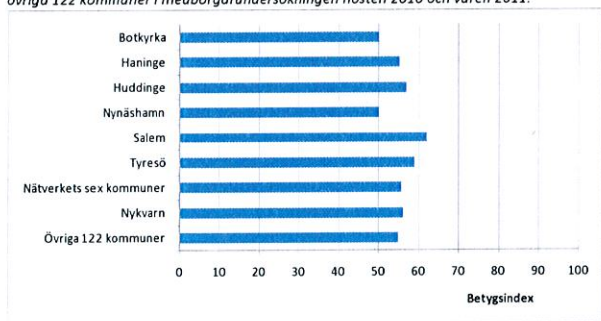


Diagram B2. Bemötande och tillgänglighet. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011

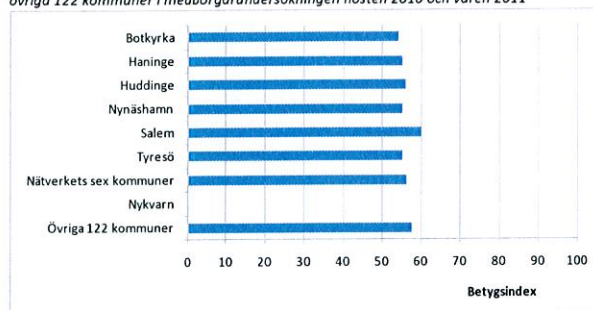


Diagram B3. Förskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

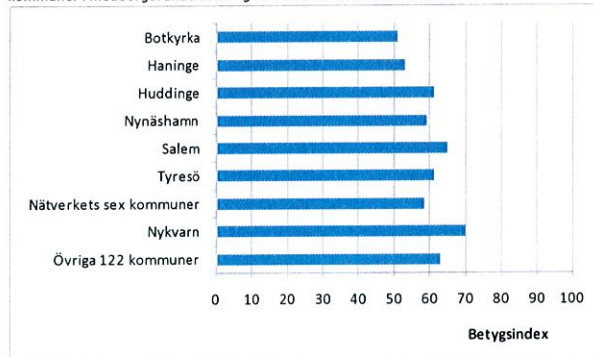


Diagram B4. Grundskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

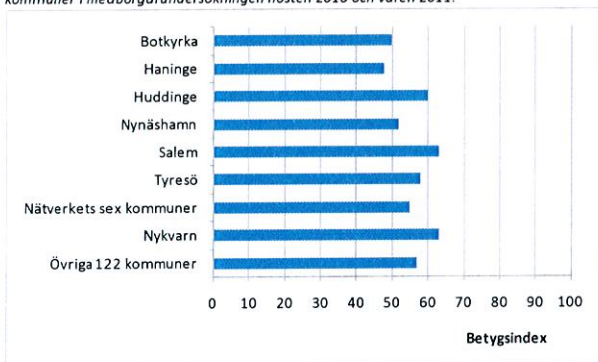


Diagram B6. Äldreomsorgen. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

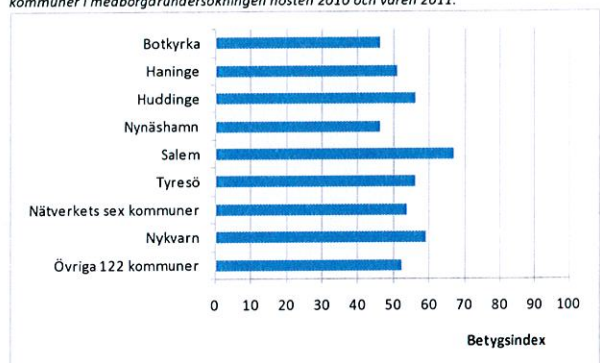


Diagram B5. Gymnasieskolan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

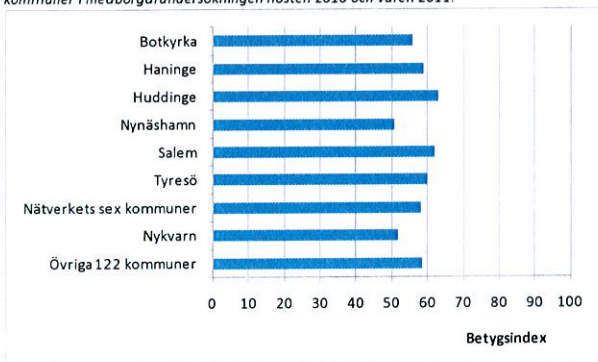


Diagram B7. Stöd för utsatta personer. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

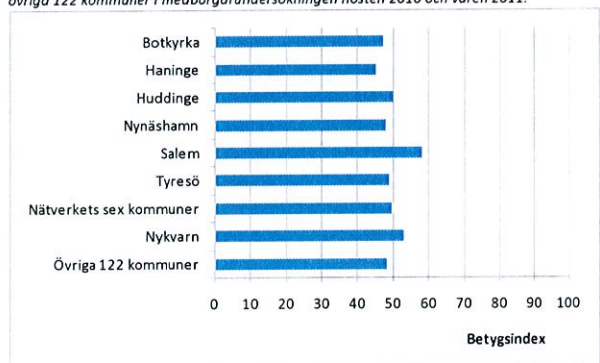


Diagram B8. Räddningstjänsten. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

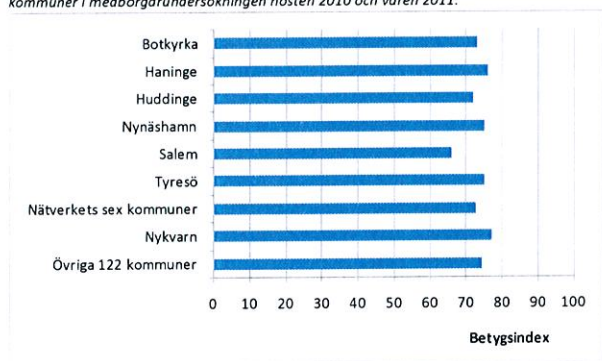


Diagram B10. Gator och vägar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

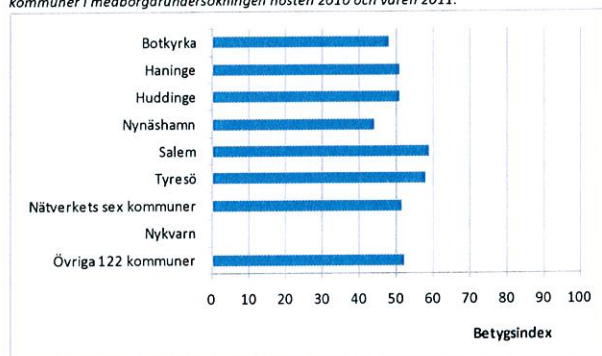


Diagram B9. Gång- och cykelvägar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

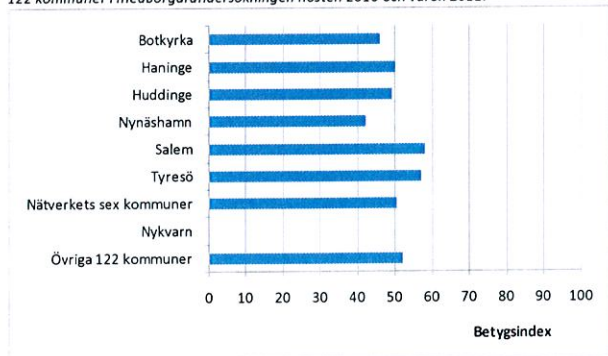


Diagram B11. Idrott- och motionsanläggningar. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

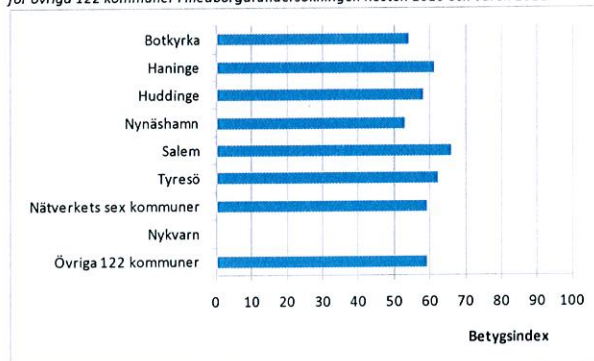


Diagram B12. Kultur. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

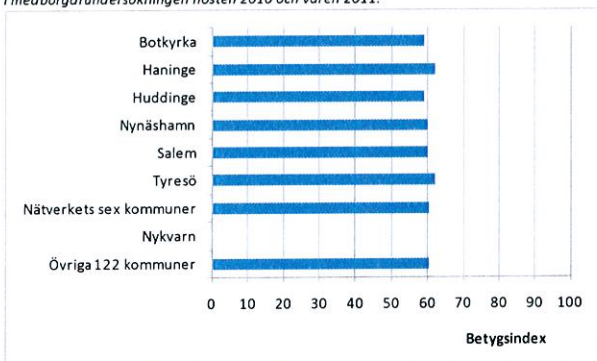


Diagram B14. Renhållning och sophämtning. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

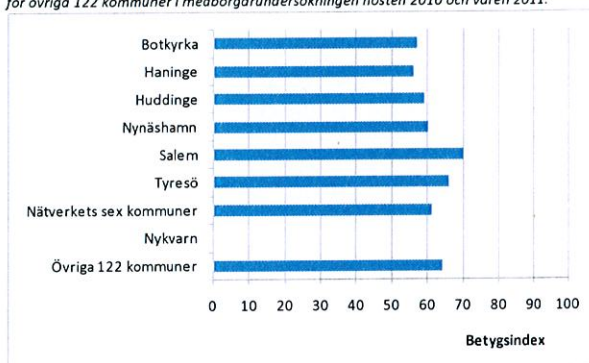


Diagram B13. Miljöarbete. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

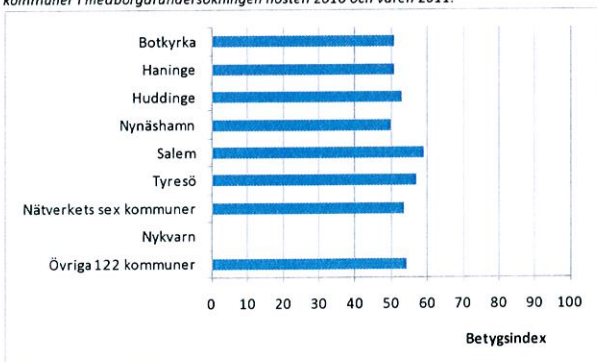
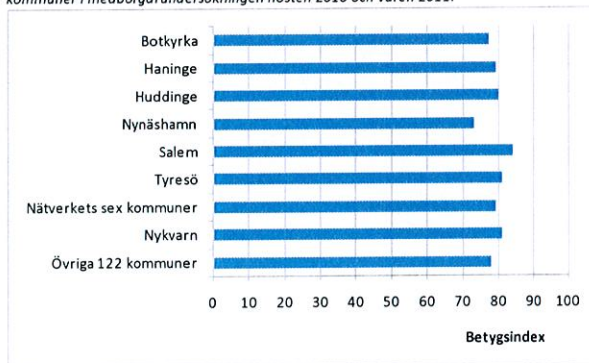


Diagram B15. Vatten och avlopp. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

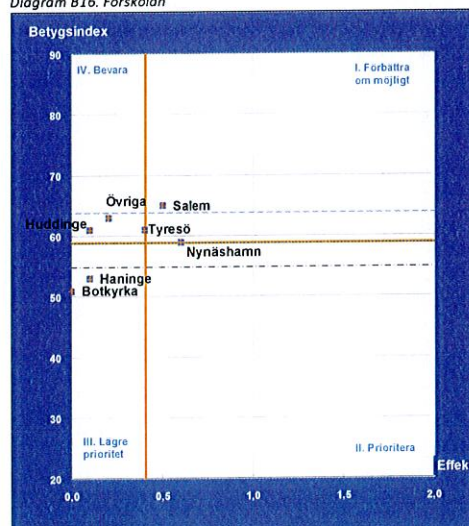
I detta avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från årets medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I dessa matriser går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur genomsnittet för övriga kommuner placeras sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt och de streckade linjerna är högsta respektive lägsta medelindex för nätverkskommunerna. Nykvarn kommuns resultat finns inte med i diagrammen, eftersom kommunen inte kunnat vara med i den modellanlys som gjorts pga. den revidering av frågeblanketten som gjorts.

Förskolan

Haninge och Botkyrka kommun har fått ett betygsindex som är under medelindex för kommunerna inom nätverket. För Tyresö, Salem och framför alls Nynäshamn har *Förskolan* en större påverkan på helhetsbetyget NMI.

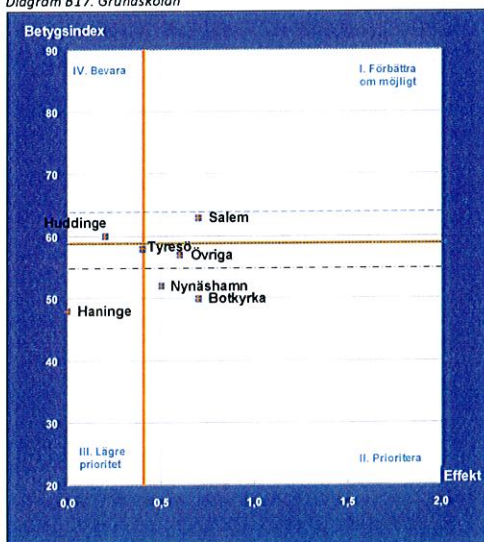
Diagram B16. Förskolan



Grundskolan

Grundskolan har större betydelse för helhetsbetyget för de kommunala verksamheterna i Botkyrka, Nynäshamn, Tyresö samt i Salem, medan det i Hanninge kommun inte förväntas ha någon betydelse.

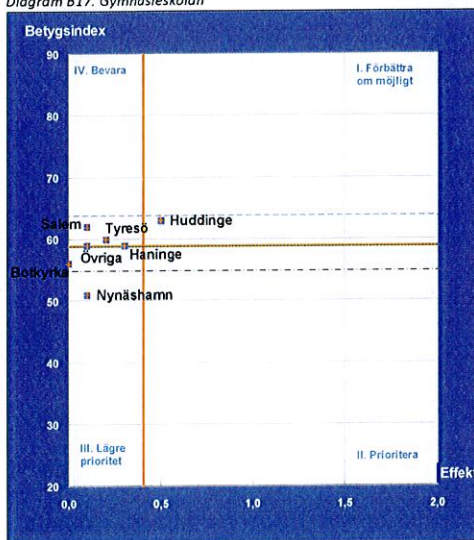
Diagram B17. Grundskolan



Gymnasieskolan

Gymnasieskolan förväntas ha större effekt på helhetsbetyget i Huddinge kommun, medan det i övriga kommuner är av mindre betydelse.

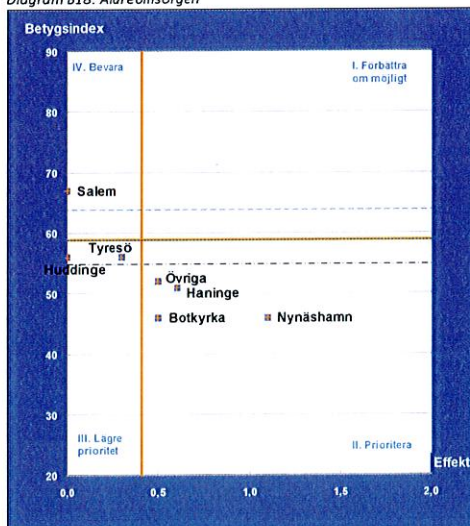
Diagram B17. Gymnasieskolan



Äldreomsorgen

För de flesta kommunerna och även för övriga kommuner i genomsnitt har *Äldreomsorgen* fått såväl låga betygsindex som relativt höga effektmått. För Nynäshamn, Haninge samt för Botkyrkas del är *Äldreomsorgen* av stor vikt för att förbättra sin kommuns NMI. För Tyresö och Huddinge kommun ligger *Äldreomsorgen* i området lägre prioritet. I Salem kommun förväntas *Äldreomsorgen* inte ha någon påverkan på helhetsbetyget. Betygsindexet är även högst bland kommunerna.

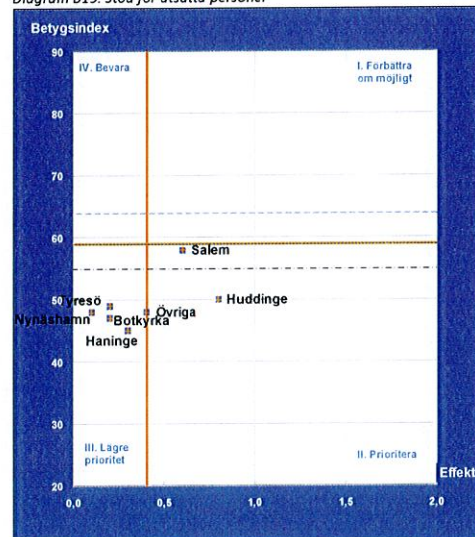
Diagram B18. Äldreomsorgen



Stöd för utsatta personer

Stöd för utsatta personer har i nätverkskommunerna, likväl som för övriga kommuner i genomsnitt, låga betygsindex. Förändringar av denna verksamhets betygsindex har något lägre förväntad effekt på NMI, förutom för Huddinge och Salems kommuner där de förväntade effekten är större.

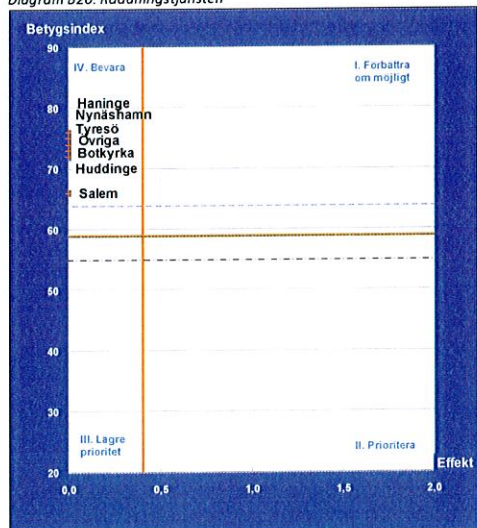
Diagram B19. Stöd för utsatta personer



Räddningstjänsten

Räddningstjänsten är en verksamhet med höga betyg inom nätverket men även i övriga kommuner. Någon påverkan på helhetsbetyget NMI har faktorn inte, vare sig för samtliga av nätverkets kommuner eller övriga kommuner.

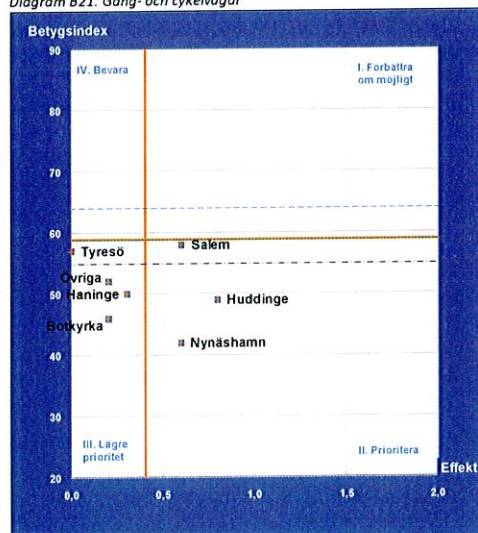
Diagram B20. Räddningstjänsten



Gång- och cykelvägar

I Huddinge, Nynäshamn samt Salems kommuner har faktorn *Gång- och cykelvägar* större påverkan på helhetsbetyget än för resterande kommuner.

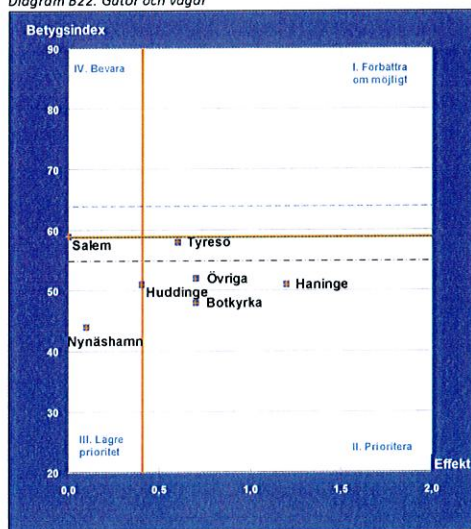
Diagram B21. Gång- och cykelvägar



Gator och vägar

För samtliga av kommunerna, förutom Salem och Nynäshamn, är *Gator och vägar* en verksamhet som har relativt stor påverkan på kommunens helhetsbetyg NMI. I Haninge förväntas effekten vara störst.

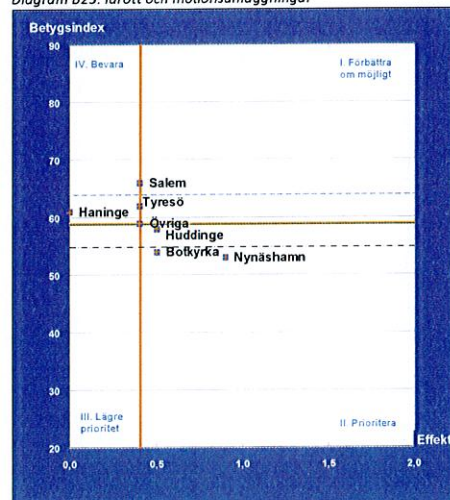
Diagram B22. Gator och vägar



Idrott- och motionsanläggningar

För samtliga kommuner, bortsett från Haninge kommun, hamnar verksamheten *Idrott- och motionsanläggningar* på eller över medeleffekten för nätverkskommunerna. Verksamheten bör prioriteras i Nynäshamn, Botkyrka och Huddinge, för att höja kommunens helhetsbetyg NMI.

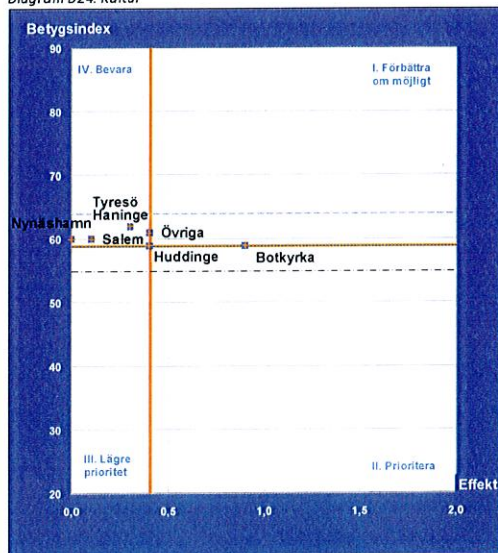
Diagram B23. Idrott och motionsanläggningar



Kultur

Nätverkskommunernas betygsindex för *Kultur* är i nivå med genomsnittet för övriga kommuner. Skillnaderna mellan kommunerna inom nätverket är inte speciellt påtaglig. *Kultur* har stor betydelse för NMI framförallt för Botkyrka, då kommunen hamnar på gränsen till området prioritera.

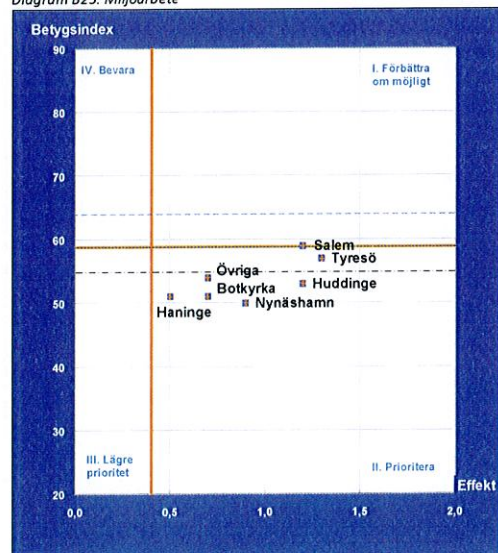
Diagram B24. Kultur



Miljöarbete

Miljöarbete är något som bör prioriteras i samtliga kommuner, både i nätverket och i övriga kommuner. Störst påverkan på NMI förväntas *Miljöarbetet* ha i Tyresö, Huddinge och Salems kommun.

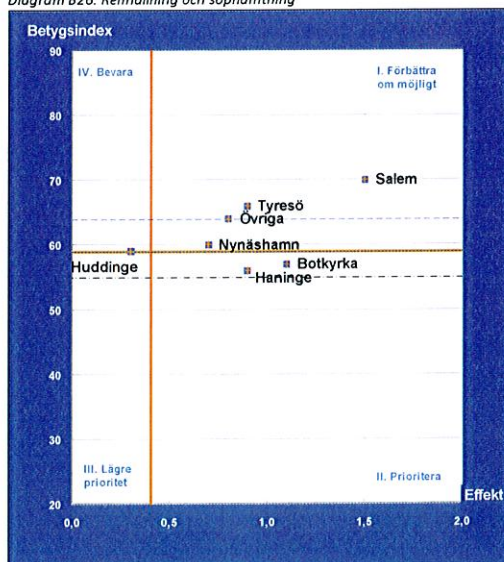
Diagram B25. Miljöarbete



Renhållning och sophämtning

Renhållning och sophämtning är en verksamhet som förväntas ha stor påverkan på helhetsbetyget NMI i samtliga kommuner, bortsett från i Huddinge kommun. Särskilt för Botkyrka och Haninge bör en förbättring av verksamheten övervägas och även för Salems kommun, trots sitt höga betygsindex.

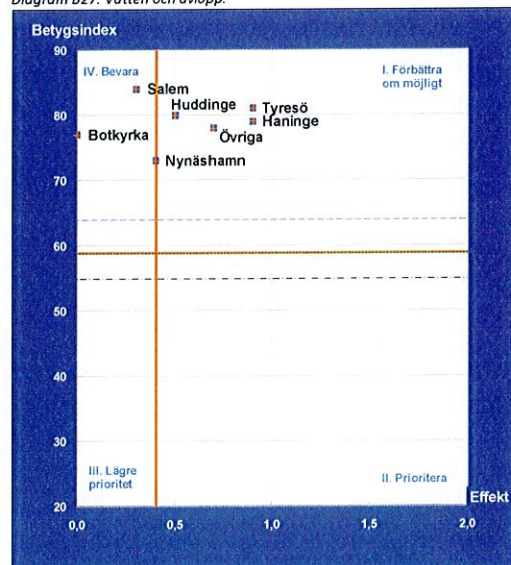
Diagram B26. Renhållning och sophämtning



Vatten och avlopp

För Vatten och avlopp har samtliga av nätverkets kommuner, bortsett från Nynäshamn, fått mycket höga betygsindex. I Botkyrka kommun förväntas inte förändringar av betyget för verksamheten påverka helhetsbedömningen, medan det i Tyresö och Haninge har större påverkan.

Diagram B27. Vatten och avlopp.



C. Medborgarna om inflytandet i kommunen (Nöjd-Inflytande-Index)

Analysmodell C avser att mäta hur medborgarna i kommunen ser på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut. Modellen innefattar nedanstående fyra faktorer:

- Kontakt (fråga C1:1)
- Information (fråga C2:1-4)
- Påverkan (fråga C3:1-4)
- Förtroende (fråga C4:1-4)

Vidare ingår i frågeblanketten tre frågor (frågorna C5:1-3) som ligger till grund för helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index, NII.

Jämförelse mellan nätverkets kommuner och övriga kommuner
Några större skillnader finns inte mellan nätverket och övriga kommuner, vare sig för NII och tre av faktorerna. Endast faktorn *Kontakt* har fått ett betygsindex som är lägre jämfört med övriga kommuner.

Tabell C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII) och faktorernas betygsindex i nätverkets kommunerna och i övriga 122 kommuner. Våren 2011.

	Botkyrka	Haninge	Huddinge	Nynäshamn	Salem	Tyresö	Nätverkets sex kommuner	Nykvarn	Övriga 122 kommuner
NII	36	38	43	43	51	45	43	42	42
Kontakt	41	44	47	49	57	52	48		52
Information	52	56	55	52	63	60	56		55
Påverkan	36	37	41	42	50	44	42		41
Förtroende	42	43	50	52	59	52	50		48
ANTAL SVARANDE	422	442	416	510	509	479	2 778	268	54 456

Jämförelse mellan nätverkets kommuner

Salem har fått högst betygsindex på helhetsbetyget *NII* och samtliga faktorerna medan Botkyrka överlag fått lägst betygsindex.

Diagram C1. Nöjd-Inflytande-Index (NII). Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

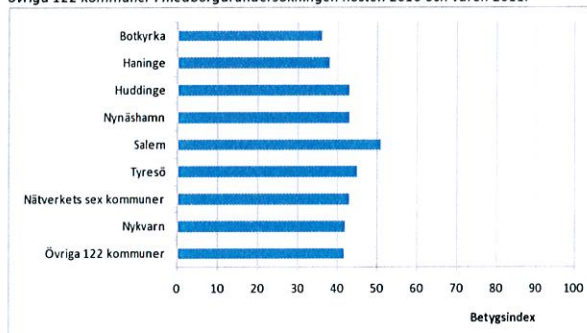


Diagram C2. Kontakt. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

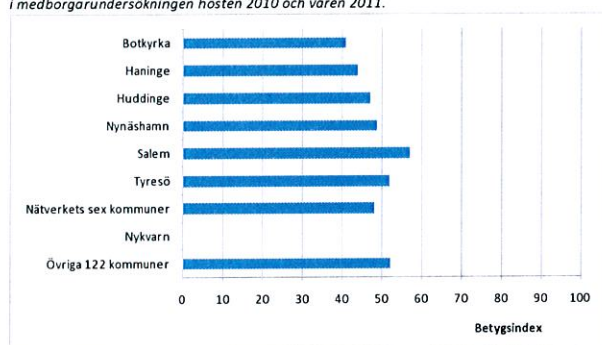


Diagram C4. Påverkan. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

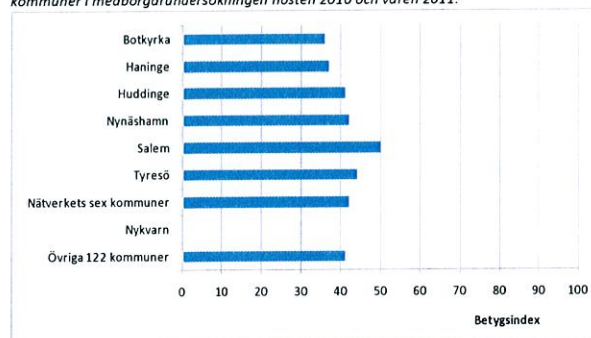


Diagram C3. Information. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.

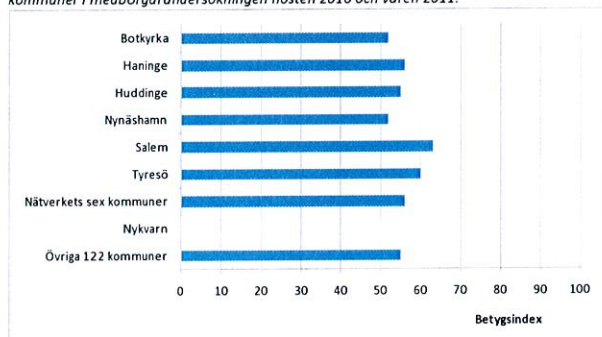
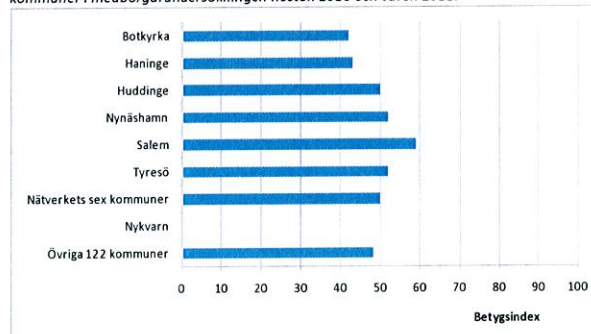


Diagram C5. Förtroende. Betygsindex för nätverkets kommuner samt för övriga 122 kommuner i medborgarundersökningen hösten 2010 och våren 2011.



Prioriteringsmatriser för nätverkets kommuner

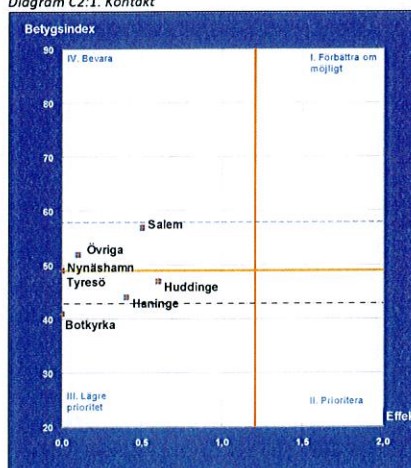
I detta avsnitt presenteras specialversioner av de prioriteringsmatriser som kommunerna fått i sina ordinarie rapporter från årets medborgarundersökning. Här presenteras en prioriteringsmatris för var och en av de faktorer som ingår i denna del av medborgarundersökningen.

I dessa matriser går det att utläsa varje kommuns placering liksom hur genomsnittet för övriga kommuner placerar sig. De orangea strecken är nätverkets medelindex och medeleffekt och de streckade linjerna är högsta respektive lägsta medelindex för nätverkskommunerna. Nykvarn kommuns resultat finns inte med i diagrammen, eftersom kommunen inte kunnat vara med i den modellanlys som gjorts pga. den revidering av frågeblanketten som gjorts.

Kontakt

För såväl nätverkets kommuner som genomsnittet för övriga kommuner har faktorn *Kontakt* hamnat i matrisens vänstra och lägre prioriterade delar. För samtliga kommuner bör det finnas stora möjligheter att förbättra faktorn. Dock medför förändringar av faktorn begränsad påverkan på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut, NII.

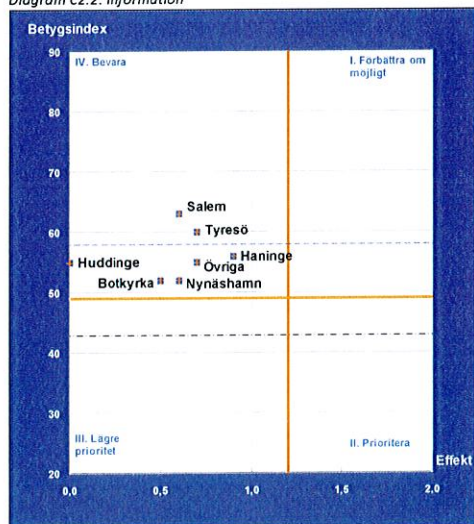
Diagram C2.1. Kontakt



Information

Faktorn *Information* har genomgående fått högre betygsindex än medelindex. För samtliga kommuner förutom Huddinge har faktorn effekt på helhetsbetyget. För ingen av kommunerna behöver dock denna faktor prioriteras eller förbättras, utan snarare försöka bibehålla de redan relativt höga betygsindex.

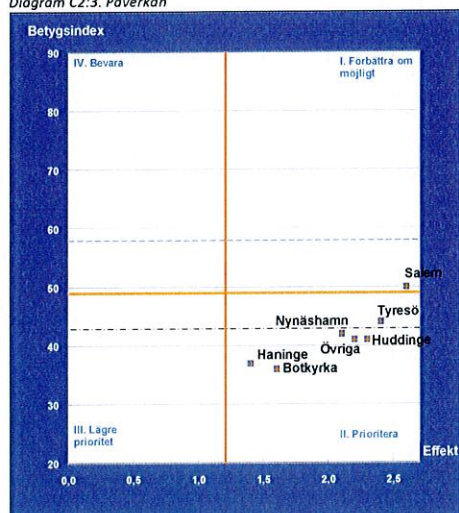
Diagram C2:2. Information



Påverkan

Påverkan har höga effektmått och låga betygsindex. Samtliga kommuner utom Salem hamnar för denna faktor i den nedre högra delen, dvs. i området för faktorer som bör ges hög prioritet i förbättringsarbetet. Det verkar finnas en genomgående trend bland samtliga kommuner att *Påverkan* har en stor inverkan på möjligheterna till inflytande på kommunens verksamheter och beslut, dvs. NII.

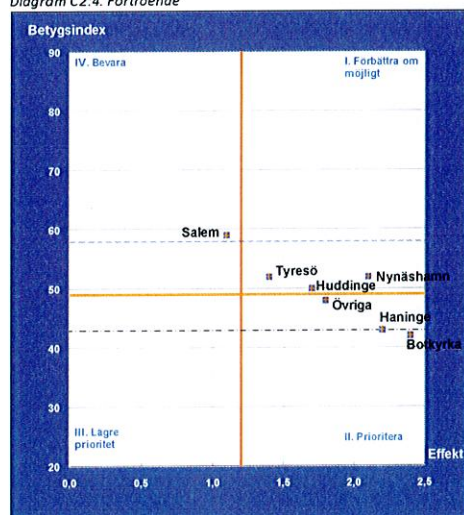
Diagram C2:3. Påverkan



Förtroende

För samtliga kommuner utom för Salem har faktorn *Förtroende* högre effekt än medeleffekten. För Botkyrka och Haninge hamnar faktorn i det prioriterade området.

Diagram C2.4. Förtroende



SCB:s analysmodell med NKI

SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI) är uppbyggd dels av ett mått för totalnöjdheten, NKI, dels av ett antal faktorer som speglar olika delar av den undersökta verksamheten. Helhetsbetyget NKI mäts med tre specifika frågor. I denna undersökning finns tre helhetsbetyg, ett för varje modell. I modell A, med frågor om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI). I modell B, med frågor om kommunens verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Medborgar-Index (NMI) och i modell C, med frågor om medborgarnas inflytande på kommunala beslut och verksamheter, ingår helhetsbetyget Nöjd-Inflytande-Index (NII).

Varje modell ovan består av ett antal faktorer. Varje faktor mäts i regel med flera frågor som alla behandlar delar av det område som avses. De svarande medborgarna sätter sina betyg på de enskilda frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg.

Vilka frågor som ingår i respektive faktor framgår av tabell 1 samt hänvisningarna till frågeblanketten i modellbilden för respektive modell. Frågeblanketten finns sist i rapporten.

Indexberäkningar

Medborgarna besvarar frågorna på 10-gradiga skalor, där 1 är lägsta betyg och 10 är högsta betyg. Betygen räknas om till betygsindex, vilket innebär att resultaten omvandlas till en ny skala som går från 0 till 100. Ju högre indexvärdet är desto nöjdare är medborgarna med faktorn.

Den 10-gradiga skalan får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (11,1), 3 (22,2), 4 (33,3), 5 (44,4), 6 (55,6), 7 (66,7), 8 (77,8), 9 (88,9) samt 10 (100). Anledningen till att betyget 5 inte översätts till betygsindex 50 etc. är att den 10-gradiga skalan börjar på 1 och indexskalan startar på 0.

Tolkning av skalan

För att få en större förståelse för hur den 10-gradiga skalan tolkas har SCB genomfört undersökningar där de svarande får ange var på skalan de

anser att olika omdömen passar in. Resultaten indikerar att betyg under 5 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går enligt undersökningarna vid betyget 6 och betyg på 8 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd". Motsvarande tolkning av betygsindexen ger att betygsindex under 40 kan klassas som "inte godkänt". Gränsen för "nöjd" går vid 55 och betygsindex på 75 eller högre kan tolkas som "mycket nöjd".

Effektmått – grad av påverkan

För varje faktor beräknar analysmodellen ett effektmått. Effekten utgör ett mått på sambandet mellan NKI och respektive faktor. Bakom effektmåttet ligger inga specifika frågor om hur medborgarna prioriterar olika faktorer. En faktors effektmått anger i vilken utsträckning NKI (i denna undersökning NRI, NMI och NII), förväntas förändras vid en förändring av faktorns betygsindex med fem enheter. Om en faktor till exempel fått effektmåttet 1,0 innebär det att NKI (helhetsbetyget) förväntas öka med en enhet om faktorns betygsindex ökar med fem enheter. Sjunker däremot faktorns betygsindex med fem enheter förväntas NKI på motsvarande sätt minska med en enhet.

Tolkningen av faktorernas effektmått

Hur ska man då tolka att vissa faktorer har låga effektmått? Det ska inte tolkas som att de faktorerna inte är viktiga. Effektmåttet anger enbart vilken förväntad påverkan på helhetsbetyget som en förändring av faktorns betygsindex skulle innebära.

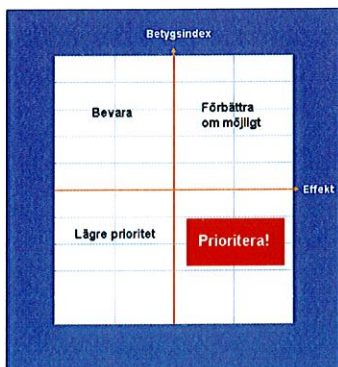
Vad kan ligga bakom att en faktor med lågt betygsindex får ett lågt effektmått? Svaret är att det beror på att medborgarnas betygsättning av den faktorn har ett lågt samband med hur de som grupp satt sina helhetsbetyg. Medborgarnas sammanlagda svarsmönster, vad gäller sambandet mellan deras helhetsbetyg och deras betyg på faktorn, kan vara betydligt starkare för andra faktorer i modellen.

T.ex. i undersökningens frågeblock A, om kommunen som en plats att bo och leva på, ingår faktorn *Arbetsmöjligheter*. Även om faktorn *Arbetsmöjligheter* fått ett lågt betyg av medborgarna i kommunen kan faktorn samtidigt få ett lågt effektmått, alltså ha ett lågt samband med helhetsbetyget Nöjd-Region-Index (NRI).

Detta kan t.ex. förklaras av att majoriteten av de svarande inte är personligen drabbade av arbetslöshet och att de kanske just därför fäster större avseende vid andra faktorer när de avger sitt helhetsbetyg NRI. Sambandet (dvs. effektmåttet) mellan medborgarnas betyg på faktorn *Arbetsmöjligheter* och deras helhetsbetyg på kommunen som en plats att bo och leva på (NRI) kan därför bli svagt trots att de gett ett lågt betyg åt *Arbetsmöjligheter*.

Prioriteringsmatris

För att på ett enkelt sätt åskådliggöra resultaten placeras faktorerna in i ett fyrfältsdiagram, en så kallad prioriteringsmatris. De fyra fälten i prioriterings-matrisen, kvadranterna, skapas av medelindex och medel-effekt för de faktorer som ingår i modellen. Kvadranterna utgör fyra områden med olika prioriteringsgrad i ett förbättringsarbete.



I prioriteringsmatrisen placeras varje faktor in efter sitt betygsindex och sitt effektmått. Ju högre upp i diagrammet en faktor ligger desto nöjdare är medborgarna med faktorn.

Ju längre åt höger i diagrammet en faktor ligger, desto större påverkan förväntas en förändring av dess betygsindex ha på NMI.

För att förbättra NKI bör man främst prioritera faktorer som ligger långt ner till höger i matrisen (*Prioritera*), dvs. de med relativt låga betygsindex i kombination med höga effektmått. I en andra prioriteringsgrupp återfinns de faktorer som hamnar upp till höger i matrisen (*Förbättra om möjligt*). Även dessa faktorer har förhållandevis höga effektmått och bör därför om möjligt förbättras, trots att de redan har relativt höga betygsindex.

Faktorer som hamnat i den nedre vänstra delen av prioriteringsmatrisen (*Lägre prioritet*) kan ges lägre prioritet eftersom en förbättring av deras låga betygsindex förväntas ha lägre effekt på NKI. I kvadranten högst upp till vänster (*Bevara*) hamnar de faktorer som kan ges lägst prioritet i ett förbättringsarbete. Dock bör man försöka bevara dessa faktorer höga betygsindex eftersom en sänkning kan leda till att effektmåttet ökar och faktorn då hamnar i den prioriterade kvadranten.

Felmarginaler

Felmarginalerna beaktar den osäkerhet som härrör från att endast ett urval av medborgarna har tillfrågats och att inte alla som ingår i urvalet har besvarat enkäten. Skattningarna plus/minus felmarginalen bildar ett så kallat 95-procentigt konfidensintervall. Om en faktor exempelvis har fått ett betygsindex som är 55 och felmarginalen är $\pm 2,1$ så innebär det att det sanna värdet med 95-procents säkerhet ligger i intervallet 52,9–57,1.

Statistiskt säkerställda skillnader

För att avgöra om skillnaderna i betygsindex mellan åren eller mellan olika kommuner är statistiskt säkerställda har följande förenklade förfarande använts i rapporten: Om intervallen (indexvärdet \pm felmarginalen) för två indexvärden inte överlappar varandra är skillnaden mellan indexvärdena statistiskt säkerställd.

Även om intervallen för två betygsindex tangerar varandra, t.ex. ett intervall som är 53–57 och ett som är 57–61 anger vi att skillnaden är statistiskt säkerställd. Felmarginaler för betygsindex och effektmått finns angivna i diagram 1A-C.

Bortfall

Bortfallet i en undersökning delas in i två olika typer. Totalbortfallet består av de medborgare som inte har besvarat enkäten överhuvudtaget. Partiellt bortfall innebär att medborgarna har svarat på enkäten men inte besvarat samtliga frågor. Även svarsalternativet "Ingen åsikt" betraktas vid modellberäkningarna som partiellt bortfall.

Det partiella bortfallet ersätts med hjälp av en metod som kallas medelvärdesimputering. För att imputera en individs uteblivna svar på en fråga studeras de redovisningsgrupper där individen ingår. Det uteblivna svaret ersätts med medelvärdet för frågan i kommunen. De svarande som inte har besvarat eller angett "Ingen åsikt" på mer än 25 procent av frågorna utesluts vid beräkningen av faktorernas betygsindex och effektmått. Anledningen till detta är att om dessa medborgare ska ingå i analysen måste deras stora partiella bortfall kompenseras genom imputering i så stor omfattning att det riskerar att snedvrider resultaten.

Det partiella bortfallet, dvs. den andel av de svarande som hoppat över en fråga, är inte stort. Däremot är andelen som markerat alternativet "Ingen åsikt" relativt stor på flera av frågorna (se tabell 1 A-C).

Viktning av svaren

För att korrigeras för att andelen svarande skiljer sig åt mellan könen och åldersklasserna har svar från kvinnor och män i de olika åldersklasserna inom varje kommun tilldelats olika vikter. Viktningen innebär att inom varje åldersgrupp för kvinnor respektive män räknas antalet svarande om så att det viktade antalet svarande i gruppen summerar till den gruppens faktiska antal medborgare i kommunen.

Modellens förklaringsgrad

Modellens förklaringsgrad (R^2) är ett mått på hur väl modellen lyckas förklara den variation som finns bland medborgarna vad gäller deras helhetsbedömning av sin kommun (i denna undersökning NRI, NMI och NII). Förklaringsgraden (R^2) kan variera mellan 0 och 1.

För Nöjd-Region-Index (NRI) blev förklaringsgraden för de deltagande kommunerna cirka 0,59 vilket innebär att modellens åtta faktorer förklarar 59 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunen som en plats att bo och leva på.

Förklaringsgraden för Nöjd-Medborgar-Index (NMI) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,61 vilket innebär att modellens tretton faktorer (verksamheter) förklarar 61 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av kommunens verksamheter.

Förklaringsgraden för Nöjd-Inflytande-Index (NII) blev för de deltagande kommunerna cirka 0,73 vilket innebär att modellen med bara fyra faktorer förklarar 73 procent av variationen bland de svarande i helhetsbedömningen av det inflytande som medborgarna har över kommunens verksamheter.

Metoder bakom modellen

Beräkningarna av helhetsbetygen NRI, NMI och NII, betygsindex och effektmått skattas av en strukturekvationsmodell med latent variabler. Skattandet görs med en algoritmisk metod som kallas Partial Least Squares (PLS). Kortfattat söker metoden maximera samvariationen mellan faktorerna och helhetsbetyget. Utifrån det stratifierade urvalet minus totalbortfallet skattas helhetsbetyget och faktorernas betygsindex genom att individernas svar viktas upp till hela populationen. Vikterna beräknas i enlighet med teorin om stratifierat urval med obundet slumpmässigt urval inom strata. Vid analysmodellens beräkning av betygsindex tilldelas varje delfråga en särskild vikt. Vikten tas fram utifrån hur stor betydelse delfrågan har för faktorns betygsindex. Metoden som används för att skatta felmarginallerna för betygsindex och effektmått kallas för Jack-knife-metoden.

Om undersökningen

Undersökningens resultat har bearbetats utifrån SCB:s analysmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI). Modellanalyser har genomförts för var och en av undersökningens tre delar (A, B och C).

Modellanalyserna är inte i första hand konstruerade med syfte att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av medborgarna som är nöjda eller missnöjda med sin kommun. Modellanalyserna syftar till att ge en helhetsbild som pekar ut vilka områden eller delar som har särskilt stor betydelse för en förbättring av de helhetsbetyg som medborgarna ger sin kommun.

Population

Målpopulationen (målgruppen) är kommunens medborgare i åldrarna 18–84 år.

Urval

Undersökningen har genomförts som en urvalsundersökning. SCB:s register över totalbefolkningen (RTB) är urvalsramen. Som standard drogs ett urval på 500 personer i kommuner med färre än 10 000 invånare i åldrarna 18–84 år. I kommuner med 10 000 eller fler invånare i åldrarna 18–84 år drogs ett urval på 1 000 personer.

Metod

Undersökningen har genomförts som en kombinerad post- och webbenkät med tre skriftliga påminnelser varav de två sista innehöll ny frågeblankett och nytt svarskuvert.

Mätperiod

Datainsamlingen inleddes med utskick från SCB den 14 mars och avslutades den 10 maj.

Svarsandel

Den sammanlagda svarsandelen för de 65 kommunerna som deltog i vårens undersökning uppgår till 52 procent av nettourvalet (dvs. urvalet minus övertäckning). För nätverkets samtliga kommuner varierar andelen svarande mellan 42 och 54 procent.

Tabell D. Urval och andel svarande per kommun.

Kommun	Bruttourval	Övertäckning	Nettourval	Svarande Antal	Svarande Andel (%)
Botkyrka kommun	1000	16	996	422	42%
Haninge kommun	1000	8	992	442	45%
Huddinge kommun	1000	15	985	416	42%
Nynäshamns kommun	1000	10	990	510	52%
Salems kommun	1000	12	988	509	52%
Tyresö kommun	1000	10	990	479	48%
Nykvarn kommun	500	1	499	268	54%